

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Komparatif pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Sempaja Utara di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda)

Halimatussa'diah¹

Abstrak

Halimatussa'diah, "Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik (Studi Komparatif pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda)". Di bawah bimbingan Dr. Fajar Apriani, S.Sos, M.Si sebagai pembimbing I dan Drs. M.Z. Arifin M.Si sebagai pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan kinerja pegawai dalam pelayanan publik serta menganalisis perbedaan kondisi sumberdaya internal dan kondisi sumberdaya eksternal pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian meliputi kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kerjasama pegawai, tanggungjawab pegawai, dan kreativitas pegawai serta kondisi sumberdaya internal dan kondisi sumberdaya eksternal di wilayah Kelurahan Sempaja Selatan dan Sempaja Utara. Sumber data menggunakan teknik Purposive Sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi atau arsip-arsip yang ada pada kedua Kelurahan.

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Sempaja Utara yang meliputi kualitas, kemampuan, kerjasama, tanggungjawab, dan kreativitas sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi kinerja pegawai di kedua Kelurahan tersebut dan para pegawai perlu diberikan pelatihan untuk menunjang pekerjaan mereka sehari-hari. Kondisi sumberdaya internal kedua kelurahan juga sudah cukup untuk menunjang kegiatan di kelurahan seperti latar pendidikan yang rata-rata sudah sarjana, sarana dan prasarana yang memadai, serta kondisi atau iklim kerja yang cukup baik. Kondisi sumberdaya eksternal kedua kelurahan cukup berbeda karena letaknya yang cukup berjauhan, kepadudukan dan keadaan ekonomis masyarakat yang juga berbeda.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik*

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. E-mail : diiah94@yahoo.com

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberlakuan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan harapan baru bagi para pihak untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai.

Sejak berlakunya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Penetapan Kelurahan sebagai organisasi terendah dimaksudkan untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang dilancarkan dari tingkat kecamatan dianggap masih terlalu jauh, sedangkan kedudukan pemerintah Kelurahan lebih dekat dengan masyarakat sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan lebih efektif. Dalam pelaksanaan tersebut Lurah dan Perangkat Kelurahan diharapkan mampu memberikan kinerja yang terbaik dan profesional sehingga harapan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan tercapai.

Berbicara mengenai kinerja tidak lepas dari penilaian atau kualitas pengelolaan dan kualitas pelaksanaan tugas atau operasi organisasi. Dalam menilai kinerja organisasi harus dikembalikan kepada apa alasan dan tujuan dari dibentuknya organisasi tersebut. penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintah Kelurahan umumnya masih dihiasi oleh kinerja pegawainya yang belum mampu memuaskan masyarakat, belum optimal atau belum efektif dan efisien. Untuk menciptakan bentuk penelitian mengenai kinerja pegawai dalam publik yang memiliki nilai kebaruan, maka peneliian ini mencoba mengkaji kinerja pegawai dari dua instansi pemerintah Kelurahan yang berbeda wilayah, namun memiliki beberapa kesamaan karakteristik dasar. Dua instansi pemerintah yang dimaksud adalah Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Kantor Kelurahan Sempaja Utara yang berada di wilayah Kecamatan yang sama, yaitu Kecamatan Samarinda Utara.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perbedaan kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan di Kelurahan Sempaja Utara di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda?
2. Bagaimana perbedaan kondisi sumberdaya internal dan konsisi sumberdaya eksternal pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja

Utara di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda dalam penyelenggaraan pelayanan publik?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis perbedaan kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan di Kelurahan Sempaja Utara di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.
2. Untuk menganalisis perbedaan kondisi sumberdaya internal dan kondisi sumberdaya eksternal pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan proses hasil dari tercapainya tujuan, maka dari itu tujuan tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
Untuk menghasilkan kajian *diagnostic profile* instansi pemerintah Kelurahan yang menjadi lokasi penelitian sehingga menambah hasil-hasil penelitian di bidang Ilmu Administrasi Negara.
2. Manfaat Praktis
 - a. Untuk instansi Kelurahan Sempaja Selatan dan Sempaja Utara yaitu memberi bahan informasi mengenai kekuatan dan kelemahan sumberdaya yang dimiliki dalam rangka meningkatkan kinerja pegawainya.
 - b. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.
 - c. Bagi penulis, sebagai sarana pengkajian ilmiah atas permasalahan yang ditemukan pada praktek-praktek penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah di tingkat Kelurahan, dengan mempergunakan keilmuan yang telah diterima selama menjalani pendidikan tinggi.

KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Flippo dalam Sedarmayanti (2009:5) manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Sinambela (2010:175) kinerja pegawai adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama.

Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja menurut Mitchell dalam Sedarmayanti (2009:51), yaitu :

1. *Prom quality of work* (Kualitas kerja)
2. *Promptness* (Ketepatan waktu)
3. *Initiative* (Inisiatif)
4. *Capability* (Kemampuan)
5. *Communication* (Komunikasi)

Indikator kinerja pegawai menurut Furtwengler dalam Torang (2013:74), adalah sebagai berikut :

1. Cepat dalam menyelesaikan pekerjaan
2. Kualitas kerja
3. Kualitas layanan
4. Nilai pekerjaan
5. Keterampilan interpersonal
6. Keinginan untuk sukses
7. Keterbukaan
8. Kreativitas
9. Keterampilan berkomunikasi
10. Inisiatif
11. Memiliki perencanaan

Selain menurut para ahli, pemerintah memiliki indikator kinerja pegawai yaitu dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan PNS. Indikator tersebut adalah :

1. Kesetiaan
2. Prestasi kerja
3. Tanggungjawab
4. Ketaatan
5. Kejujuran
6. Kerjasama
7. Prakarsa
8. Kepemimpinan

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Santosa (2009:57) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dari penelitian ini yaitu kinerja pegawai dalam pelayanan publik adalah hasil kerja yang dicapai atau dihasilkan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah

ditetapkan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat di sekitar Kelurahan Sempaja Selatan dan Sempaja Utara.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian ini ditujukan untuk membuat deskripsi perbandingan antara kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Kantor Kelurahan Sempaja Utara.

Fokus Penelitian

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

1. Kinerja pegawai dalam pelayanan publik dengan sub fokus penelitian, yaitu :
 - a. Kualitas pekerjaan yang dihasilkan.
 - b. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - c. Kerjasama pegawai
 - d. Tanggungjawab pegawai
 - e. Kreativitas pegawai
2. Kondisi sumberdaya internal :
 - a. Keadaan pegawai atau SDM
 - b. Keadaan sarana
 - c. Kondisi atau iklim kerja
3. Kondisi sumberdaya eksternal :
 - a. Keadaan geografis wilayah kerja
 - b. Keadaan demografis wilayah kerja
 - c. Keadaan ekonomis wilayah kerja

Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini informasi penulis menggunakan sebagai sumber untuk memperoleh data. Informasi diperoleh dari data primer maupun data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari informasi sedangkan data sekunder diperoleh dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian. Pemilihan narasumber dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Informan yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. *Key Informan* yaitu Lurah dan Sekretaris Lurah Sempaja Selatan dan Sempaja Utara.
- b. Informan yang terdiri dari pegawai di Kelurahan Sempaja Selatan dan Sempaja Utara.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, setelah menyesuaikan situasi dan kondisi di lapangan, maka penulis menggunakan beberapa cara yaitu :

1. Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu :
 - a) *Observasi*, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung.
 - b) *Informan (wawancara)*, adalah orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi.
 - c) *Dokumentasi*, penulis mengumpulkan data dari dokumen atau arsip, laporan tahunan, jurnal dan karya ilmiah yang relevan dengan penulisan ini.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif dari Miles (2014:31-33) meliputi empat komponen yaitu:

1. Pengumpulan data yaitu data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Kondensasi data yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.
3. Penyajian data yaitu sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi.
4. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi yaitu yang telah diproses dan telah disusun, kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari atas yang telah disederhanakan untuk disajikan dan sekaligus untuk memprediksikannya melalui pengamatan hubungan dari data yang telah terjadi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Sempaja Selatan

Kelurahan Sempaja Selatan memiliki luas wilayah 35,34 km² yang mempunyai batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Kelurahan Sempaja Utara
2. Sebelah Timur : Kelurahan Temindung
3. Sebelah Selatan : Kelurahan Gunung Kelua
4. Sebelah Barat : Kelurahan Gunung Kelua

Kelurahan Sempaja Utara

Kelurahan Sempaja Selatan memiliki luas wilayah 45,33 km² yang mempunyai batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Kelurahan Tenggarong Seberang dan Kelurahan Sungai Siring
2. Sebelah Timur : Kelurahan Lempake
3. Sebelah Selatan : Kelurahan Sempaja Timur dan Kelurahan Sempaja Barat
4. Sebelah Barat : Kelurahan Bukit Pinang

Hasil Penelitian

Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik

Kualitas Pekerjaan yang dihasilkan pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Dari hasil wawancara penulis dengan Lurah, Sekretaris Lurah, dan Kepala Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dilihat dari segi kualitas kerja dapat dikatakan cukup berkualitas, dikarenakan masih ada pegawai yang masih kurang teliti dan melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya namun persentasenya lebih banyak pegawai yang berkualitas.

Kualitas Pekerjaan yang dihasilkan pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara

Dari hasil wawancara penulis dengan Lurah, Sekretaris Lurah, dan Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara dilihat dari segi kualitas kerja dapat dikatakan cukup berkualitas. Karena pegawai sudah bekerja dengan cepat namun masih kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Pekerjaan pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Lurah dan Kepala Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup dapat disimpulkan bahwa apabila dilihat dari latar belakang pendidikan formal pegawainya dapat dikatakan sangat baik karena rata-rata pegawainya berlatar belakang pendidikan Sarjana. Namun pendidikan non formal seperti pelatihan-pelatihan teknis masih kurang karena masih ada pegawai yang belum pernah mengikuti pelatihan.

Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Pekerjaan pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Lurah dan Kepala Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai di Kelurahan Sempaja Utara dapat dikatakan baik, rata-rata pegawainya berlatar belakang pendidikan menengah atas. Namun pendidikan non formal seperti pelatihan-pelatihan teknis masih sangat kurang karena sebagian besar pegawai belum pernah mengikuti pelatihan.

Kerjasama Pegawai pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Lurah dan Kepala Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dapat dikatakan mampu bekerjasama dengan baik dalam mencapai suatu tujuan. Kerjasama pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dalam bentuk saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, saling mengisi apabila ada pegawai yang berhalangan hadir dan bersedia mengerjakan pekerjaannya.

Kerjasama Pegawai pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara

Dari hasil wawancara penulis dengan Lurah dan Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Utara dapat dikatakan mampu bekerjasama dengan baik dalam mencapai suatu tujuan. Kerjasama pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Utara yaitu saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, saling mengisi apabila ada pegawai yang berhalangan hadir dan bersedia mengerjakan pekerjaannya.

Tanggungjawab Pegawai pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Dari hasil wawancara penulis dengan Lurah dan Sekretaris Lurah dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan sudah cukup baik. Namun tanggungjawab pegawai dalam mematuhi aturan ketentuan kerja perlu ditingkatkan karena masih ada pegawai yang tidak mematuhi waktu jam kerja masuk kantor karena masih datang terlambat ke kantor serta masih ada pegawai yang pulang lebih awal dari ketentuan waktu yang ditetapkan.

Tanggungjawab Pegawai pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara

Dari hasil wawancara penulis dengan Lurah dan Sekretaris Lurah dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Utara sudah baik. Para pegawai sudah memahami pekerjaan apa saja yang harus mereka selesaikan serta para pegawai telah mematuhi aturan-aturan ketentuan kerja, dan paham apabila mereka tidak melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik mereka akan mendapatkan sanksi.

Kreativitas Pegawai pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Lurah dan Kepala Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup dapat disimpulkan bahwa kreativitas pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan bisa dikatakan baik karena beberapa pegawai memiliki kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaannya. Namun harus ditingkatkan lagi agar seluruh pegawai memiliki kreativitas yang sama dengan pegawai yang lain.

Kreativitas Pegawai pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Lurah dan Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan dapat disimpulkan bahwa kreativitas pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Utara harus lebih diasah lagi karena kurangnya kreativitas yang tercipta dari para pegawai.

Kondisi Sumberdaya Internal

Keadaan Pegawai atau SDM pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Lurah dapat diketahui bahwa pegawai di Kelurahan Sempaja Selatan berjumlah sebanyak 20 orang,

dengan rincian 1 orang Lurah dan Sekretaris Lurah, 4 orang Kasi, dan 14 orang staf. Dimana dari 20 orang tersebut terdiri dari 15 PNS dan 5 PTTB.

Keadaan Pegawai atau SDM pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Bidang Ekonomi dan Pembangunan dapat diketahui bahwa jumlah pegawai di Kelurahan Sempaja Utara berjumlah 18 orang. Lurah dan sekretaris lurah 1 orang, kasi 4 orang, dan staf 12 orang. Pegawai yang PNS ada 8 orang, PTTB 8 orang, dan PTTT 2 orang.

Keadaan Sarana pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Lurah dapat diketahui bahwa keadaan sarana sudah cukup bagi pegawai. Para pegawai melakukan pekerjaannya sudah baik karena telah ditunjang dengan sarana yang memadai.

Keadaan Sarana pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Lurah dapat diketahui bahwa keadaan sarana pada Kelurahan Sempaja Utara sudah cukup memadai untuk menunjang kinerja pegawainya, sehingga para pegawai bisa melaksanakan tugas mereka tanpa hambatan.

Kondisi atau Iklim Kerja pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Lurah dan Kepala Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup dapat disimpulkan bahwa keadaan atau kondisi iklim kerja di Kelurahan Sempaja Selatan cukup kondusif seperti yang terlihat dari sarana yang sudah cukup memadai, lingkungan kerja yang bersih, susunan ruangan yang rapi serta keadaan kerja yang nyaman dan tampak kekeluargaan.

Kondisi atau Iklim Kerja pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup dan Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan dapat disimpulkan bahwa keadaan atau kondisi iklim kerja sudah cukup kondusif seperti yang terlihat dari fasilitas yang ada di Kelurahan sudah cukup memadai dan suasana kerja kerja yang aman dan nyaman.

Kondisi Sumberdaya Ekternal

Keadaan Geografis pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Kebersihan dapat disimpulkan bahwa Luas wilayah Kelurahan Sempaja Selatan berjumlah sekitar 35 km² dengan jumlah RT sebanyak 94 RT, yang memiliki batas wilayah sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Sempaja Utara, sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Temindung, sebelah selatan dan barat berbatasan dengan Kelurahan Gunung Kelua.

Keadaan Geografis pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Sempaja Utara memiliki luas wilayah sekitar 45 km² dan hanya memiliki 43 RT. Kelurahan Sempaja Utara pada sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Tenggarong Seberang dan Kelurahan Sungai Siring, sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Lempake, sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Sempaja Timur dan Kelurahan Sempaja Barat, dan sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Bukit Pinang.

Keadaan Demografis pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Dari hasil wawancara penulis dengan Lurah Sempaja Selatan dapat disimpulkan bahwa penduduk di wilayah Kelurahan Sempaja Selatan berjumlah hampir 39 ribu jiwa yang penduduk mayoritas memeluk agama Islam. Penduduk di wilayah kelurahan rata-rata berlatar belakang pendidikan SMA dan lulusan Pesantren.

Keadaan Demografis pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara

Dari hasil wawancara penulis dengan Lurah Sempaja Selatan dapat disimpulkan bahwa penduduk di Kelurahan Sempaja Utara berjumlah sekitar 15 ribu jiwa dengan jumlah kepala keluarga sekitar 4 ribu. Jumlah penduduk lebih banyak penduduk laki-laki. Penduduk mayoritas beragama Islam. Penduduk di wilayah ini rata-rata berpendidikan SD dan lulusan Pondok Pesantren.

Keadaan Ekonomi pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup dapat disimpulkan bahwa para penduduk banyak yang bermata pencaharian sebagai karyawan swasta dan pedagang. Selain itu mata pencaharian di wilayah Kelurahan Sempaja Selatan yaitu PNS, ABRI, petani, dan bidang jasa.

Keadaan Ekonomi pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan dapat disimpulkan bahwa para penduduk banyak yang bermata pencaharian sebagai karyawan swasta dan buruh tani. Selain itu mata pencaharian penduduk adalah PNS, ABRI, dan berbagai macam mata pencaharian lainnya yang dapat memenuhi kebutuhan hidup.

Pembahasan

Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara

Kualitas Pekerjaan yang dihasilkan

Kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh kedua kelurahan dapat ditemukan persamaan yaitu para pegawai di kedua kelurahan mempunyai masalah yang

sama, yaitu sering melakukan kesalahan pengetikan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan perbedaan yang terdapat di kedua kelurahan adalah dari segi penyelesaian pekerjaan pelayanan, di Kelurahan Sempaja Utara lebih cepat memberikan pelayanan daripada di Kelurahan Sempaja Selatan asalkan segala persyaratan yang ditentukan telah dilengkapi.

Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Pekerjaan

Dalam hal kemampuan pegawai pada kedua kelurahan dapat ditemukan perbedaan yaitu dari segi pendidikan non formal yang diberikan oleh Kelurahan. Pada Kelurahan Sempaja Selatan, para pegawai telah diberikan pelatihan untuk menunjang kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan pada Kelurahan Sempaja Utara para pegawai belum diberikan pelatihan untuk menunjang kemampuan pegawainya.

Kerjasama Pegawai

Pada aspek kerjasama pegawai kedua kelurahan dapat ditemukan persamaan pada Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara, yaitu para pegawai yang selalu tolong-menolong dalam menyelesaikan pekerjaan dan saling membantu dalam melaksanakan program kerja.

Tanggungjawab Pegawai

Para pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara masih saja ada yang terlambat datang ke kantor dengan mengutarakan berbagai macam alasan, begitupun dengan jam pulang kerja, masih saja ada pegawai yang pulang lebih awal dari jam yang telah ditentukan dengan alasan pekerjaan yang telah diselesaikan. Hal ini membuktikan bahwa tanggungjawab pegawai terhadap aturan jam kerja masih kurang terlaksana dengan baik dan perlu ditingkatkan agar pegawai dapat lebih bertanggungjawab terhadap waktu dan pekerjaannya. Dalam hal mentaati peraturan kerja, masih banyak pegawai yang kurang taat. Para pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan apabila melanggar peraturan akan diberikan sanksi sesuai dengan Undang-undang Kepegawaian, sedangkan para pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Utara akan diberikan teguran secara lisan dahulu, apabila melakukannya berkali-kali maka akan diberikan surat peringatan.

Kreativitas Pegawai

Kreativitas pegawai yang tercipta di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan yaitu gaya bekerja pegawai yang selalu diadakan *rolling* setiap 3 bulan sekali. Serta cara kerja pegawai yang mempunyai cara masing-masing untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan kreativitas pegawai yang tercipta di Kantor Kelurahan Sempaja Utara yaitu dengan menciptakan sendiri program-program kerja sesuai dengan bidang mereka masing-masing.

Kondisi Sumberdaya Internal Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara***Keadaan Pegawai atau SDM***

Jumlah pegawai pada Kelurahan Sempaja Selatan lebih banyak yaitu 20 orang pegawai apabila dibandingkan dengan jumlah pegawai pada Kelurahan Sempaja Utara yang berjumlah 18 orang. Berdasarkan analisis beban kerja dibandingkan banyaknya pegawai, jumlah SDM pada Kelurahan Sempaja Selatan maupun Kelurahan Sempaja Utara sudah cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Sempaja Selatan dan Sempaja Utara.

Keadaan Sarana

Sarana pada kedua kelurahan sudah cukup memadai sebagai pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun sarana pada Kelurahan Sempaja Utara lebih memadai dibandingkan dengan sarana pada Kelurahan Sempaja Selatan, terlihat dari lebih banyak jumlah komputer, mesin ketik, kursi tunggu dan kipas angin yang dimiliki Kelurahan Sempaja Utara. Namun demikian, jumlah kendaraan dinas lebih banyak terdapat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dibandingkan Kantor Kelurahan Sempaja Utara.

Kondisi atau Iklim Kerja

Kondisi atau iklim kerja di kantor Kelurahan Sempaja Selatan berdasarkan penelitian penulis sudah cukup kondusif, seperti yang terlihat dari sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai, lingkungan kerja yang bersih, susunan ruangan yang rapi serta keadaan kerja yang nyaman dan tampak kekeluargaan. Hal tersebut dapat membuat pegawai lebih bersemangat dalam bekerja. Sedangkan kondisi atau iklim kerja di kantor Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan penelitian penulis sudah cukup kondusif, seperti yang terlihat dari fasilitas yang ada di Kelurahan sudah cukup memadai dan suasana kerja kerja yang aman dan nyaman.

Kondisi Sumberdaya Eksternal Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara***Keadaan Geografis Wilayah Kerja***

No	Unsur	Kelurahan Sempaja Selatan	Kelurahan Sempaja Utara
1	Luas Wilayah	35,34 km ²	45,33 km ²
2	Jumlah RT	94 RT	43 RT
3	Ketinggian tanah dari permukaan laut	1.275 m	75 m
4	Banyak curah hujan	1.936 mm/th	190 m
5	Suhu udara rata-rata	-29°C	26 – 31°C

Keadaan Demografis Wilayah Kerja

Jumlah penduduk yang ada di Kelurahan Sempaja Selatan berjumlah sekitar 38.974 orang dengan kepala keluarga mencapai 8.478 kepala keluarga. Sedangkan jumlah penduduk yang ada di Kelurahan Sempaja Utara berjumlah sekitar 15.007 orang dengan kepala keluarga mencapai 4.055 kepala keluarga. Penduduk di Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara juga memiliki beraneka ragam penduduk yang menganut agama dan kepercayaan. Penduduk di Kelurahan Sempaja Selatan dan Sempaja Utara sebagian besar memeluk agama Islam. berdasarkan pendidikan, berdasarkan latar belakang pendidikan di kedua Kelurahan sangat berbeda. Penduduk di wilayah Kelurahan Sempaja Selatan lebih banyak apabila dibandingkan dengan penduduk di wilayah Kelurahan Sempaja Utara serta dari tingkat pendidikan, dilihat dari lulusan pendidikan umum penduduk di wilayah Kelurahan Sempaja Selatan lebih dominan lulusan SMA yaitu sebesar 37,8% sedangkan penduduk di wilayah Kelurahan Sempaja Utara lebih dominan lulusan SD yaitu sebesar 65,8%. Dilihat dari lulusan pendidikan khusus penduduk di wilayah Kelurahan Sempaja Selatan maupun Kelurahan Sempaja Utara penduduknya lebih dominan lulusan Pondok Pesantren yaitu dengan persentase untuk penduduk wilayah Kelurahan Sempaja Selatan sebesar 40,4% dan Kelurahan Sempaja Utara sebesar 60,7%.

Keadaan Ekonomi Wilayah Kerja

Keadaan ekonomis atau keadaan masyarakat dalam bentuk mata pencaharian di wilayah Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara cukup baik karena mereka mempunyai pekerjaan untuk memenuhi kehidupan sehari-hari. Mata pencaharian penduduk di wilayah Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara kebanyakan yang bekerja sebagai karyawan swasta dengan persentase sebesar 28,2% bagi wilayah Kelurahan Sempaja Selatan dan 63,3% bagi wilayah Kelurahan Sempaja Utara.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Perbedaan kinerja pegawai dilihat dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan pada kedua lokasi penelitian yaitu di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan kualitas pekerjaan yang dihasilkan para pegawai sudah cukup rapi dan teliti. Sedangkan di Kantor Kelurahan Sempaja Utara kualitas pekerjaan yang dihasilkan sudah cukup rapi namun masih kurang teliti. Sementara persamaannya adalah para pegawai di kedua kelurahan masih sering melakukan salah pengetikan saat menyelesaikan pekerjaan.
2. Perbedaan kinerja pegawai dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan pada kedua lokasi penelitian yaitu di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan sudah baik karena ditunjang dengan pelatihan yang diberikan kepada pegawainya. Sedangkan di Kantor Kelurahan Sempaja

Utara kemampuan pegawainya belum ditunjang karena belum pernah mengikuti pelatihan.

3. Persamaan kinerja pegawai dilihat dari kerjasama pegawai pada kedua lokasi penelitian yaitu di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan maupun Kantor Kelurahan Sempaja Utara, kedua kelurahan selalu melakukan kerjasama, para pegawai saling bantu membantu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.
4. Persamaan kinerja pegawai dilihat dari tanggungjawab pegawai pada kedua lokasi penelitian yaitu di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Kantor Kelurahan Sempaja Utara para pegawai di kedua kelurahan sudah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Namun, dalam hal pemberian sanksi di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan mengikuti instruksi dari Undang-undang Kepegawaian secara tegas, sedangkan di Kantor Kelurahan Sempaja Utara dilakukan dengan sebijaksana mungkin.
5. Persamaan kinerja pegawai dilihat dari kreativitas pegawai pada kedua lokasi penelitian yaitu di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Kantor Kelurahan Sempaja Utara tingkat kreativitas pegawainya masih kurang dalam menyelesaikan pekerjaan.
6. Kondisi sumberdaya internal ditinjau dari keadaan pegawai, pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan lebih banyak PNS sedangkan pada Kantor Kelurahan Sempaja Utara lebih banyak pegawai honorer. Dari segi pendidikan formal, pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan lebih unggul karena mayoritas pegawainya berpendidikan S1 sedangkan di Kantor Kelurahan Sempaja Utara mayoritas lulusan SMA.
7. Kondisi sumberdaya eksternal kedua kelurahan cukup berbeda karena terletak di dua tempat yang cukup berjauhan. Kelurahan Sempaja Selatan merupakan dataran tinggi sedangkan Kelurahan Sempaja Utara merupakan dataran rendah. Luas wilayah Kelurahan Sempaja Selatan lebih sempit namun jumlah penduduk dan RT lebih banyak dibandingkan wilayah Kelurahan Sempaja Utara yang lebih luas. Hal itulah yang menyebabkan jumlah pegawai di Kelurahan Sempaja Selatan lebih banyak daripada di Kelurahan Sempaja Utara.

Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran kepada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan Kantor Kelurahan Sempaja Utara, antara lain :

1. Untuk para pegawai di kedua kelurahan diharapkan agar lebih teliti dalam melakukan pekerjaan, apabila pekerjaan sudah selesai hendaknya di periksa ulang terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan pengetikan ataupun pengulangan kata-kata.
2. Perlu adanya pelatihan-pelatihan bagi para pegawai di kedua kelurahan khususnya Kelurahan Sempaja Utara agar dapat meningkatkan kemampuan pekerjaan pegawai.

3. Kerjasama pegawai yang terjalin diharapkan agar terus berjalan agar pekerjaan yang dilakukan lebih ringan, karena dengan dikerjakan bersama-sama suatu pekerjaan akan cepat diselesaikan.
4. Tanggungjawab pegawai di kedua kelurahan harus ditingkatkan lagi agar tidak ada lagi pegawai yang pergi di saat jam kerja, serta harus adanya pengawasan dari setiap kepala seksi terhadap pegawainya.
5. Kreativitas pegawai harus diasah lagi karena masih kurangnya kreativitas pegawai di kedua kelurahan.

Daftar Pustaka

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- Anonim. 2013. *Undang-undang Pelayanan Publik (UU RI No. 25 Tahun 2009)*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Harsono. 2010. *Perencanaan Kepegawaian*. Bandung : Fokusmedia.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mangkunegara, A A Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publications, Inc.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung : Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung : Mandar Maju.
- Wursanto. 2007. *Manajemen Kepegawaian*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.