

# EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN BALIKPAPAN KOTA

Apriani Marcelina Situmeang<sup>1</sup>

## *Abstrak*

Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanakan Pelayanan Di Kantor Kecamatan Balikpapan Kota”. Dibawah bimbingan Dr. Djumadi, M.Si sebagai pembimbing I dan Dr. Enos Paselle, M.Si sebagai pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis tentang Kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan di kantor Kecamatan Balikpapan Kota. Fokus penelitian adalah di lihat dari kualitas, kemampuan, kerjasama, dan tanggung jawab pegawai yang didalamnya terdapat faktor-faktor penghambat. Sumber data yang di ambil dari *key informan* yaitu Camat selaku pimpinan di kantor Kecamatan tersebut dan Kepala Sub Bagian Keuangan dan Umum, dan *informan* dari pihak lain yaitu Kepala Seksi, beserta staff pegawai yang ada di kantor Kecamatan Balikpapan Kota.

Analisis data yang digunakan adalah analisis data *kualitatif deskriptif* yaitu menggambarkan sesuai dengan yang terjadi di lapangan, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyerdehanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanakan Pelayanan Di Kantor Kecamatan Balikpapan Kota adalah dilihat dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kerjasama, tanggung jawab dan kreativitas. kualitas pekerjaan merupakan penilaian pekerjaan yang dihasilkan, kemampuan pegawai dilihat dari waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan, kerjasama adalah bagaimana pegawai bekerja dengan pegawai yang lain, tanggung jawab adalah bagaimana seorang pegawai mempertanggung jawabkan kedisiplinan kerjanya, dan kreativitas adalah hal apa yang dilakukan kecamatan Balikpapan kota untuk mendapatkan pegawai yang trampil dalam bidangnya.

**Kata Kunci:** *Evaluasi, Kinerja, Pelayanan*

## PENDAHULUAN

Dewasa ini Negara kita masih mengalami berbagai masalah di banyak bidang sehingga Negara dan bangsa ini menginginkan adanya suatu arah kebijakan pelaksanaan pembangunan secara adil, damai, dan terus menerus untuk pembangunan yang lebih baik lagi kedepannya. dalam Peraturan Menteri

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: aprianims@yahoo.com

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik berisikan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik.

Evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasi. banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya didalam bidangnya. untuk itu sangat tergantung dari pada pelaksanaannya, yaitu para karyawannya agar mereka mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Evaluasi kinerja instansi Pemerintah dilakukan melalui laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) . sebagaimana dimaklumi, Instruksi Presiden Nomor & tahun 1999 mewajibkan setiap instansi pemerintah dan unit kerja setiap akhir tahun menyusun laporan akuntabilitas kerjanya sebagai wujud pertanggung jawaban atas segala tugas dan kewajiban yang diamanatkan kepadanya.

Oleh sebab itu maka dipilihlah judul “Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Di Kecamatan Balikpapan Kota ”

### ***Rumusan Masalah***

Dari hasil uraian latar belakang yang sudah dijelaskan diatas maka diperoleh suatu perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai kantor Kecamatan Balikpapan Kota dalam melaksanakan pelayanan di kantor Kecamatan Balikpapan Kota?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Balikpapan Kota?

### ***Tujuan Penelitian***

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas sehingga tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi hasil pekerjaan yang dilaksanakan pegawai dalam melaksanakan pelayanan di kantor Camat Balikpapan Kota.
2. Untuk mendeskripsikan serta menganalisis faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan di kantor Camat Balikpapan Kota.

### ***Manfaat Penelitian***

Demikian pula penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat membandingkan antara teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan .

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran bagi Pemerintah Kota Balikpapan umumnya dan Kecamatan Balikpapan Kota pada khususnya terkait kinerja pegawai pada saat pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Balikpapan Kota.
- b. Sebagai bahan acuan bagi peneliti yang berminat untuk mengadakan penelitian lanjutan mengenai kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan di Kecamatan Balikpapan Kota.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Evaluasi***

Evaluasi merupakan kegiatan pemberian nilai atau sesuatu fenomena yang didalamnya terkandung pertimbangan nilai *value judgment* tertentu (Mustofadijaja dalam Widodo, 2010:111)

Selanjutnya evaluasi adalah penggunaan teknik penilaian untuk mengukur kebutuhan pemakai serta tujuan-tujuan yang dapat mencapai suatu program dalam proses mengoleksi, menganalisa dan mengartikan informasi atau sebagai bentuk intruksi (Jones dalam Ajick, 2009:2)

### ***Kinerja***

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara dalam Pasolong, 2010:176)

Selanjutnya kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentono dalam Pasolong, 2010:176)

### ***Pelayanan***

pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan Gronroos (dalam Ratminto, 2015:4)

Selanjutnya pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to a product, increase it's utility of value to the customer*) yang dikatakan oleh ( Davidow dalam Waluyo, 2007:127)

### ***Definisi Konsepsional***

Untuk menghindari interpretasi yang berbeda maka perlu adanya konsep yang jelas. Sehubungan dengan konsep yang dibangun melalui pendekatan

teori maka secara konseptual yang dimaksud dengan evaluasi kinerja adalah sebuah penilaian atau sebuah pengevaluasian secara berkala untuk mengevaluasi para karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya di sebuah perusahaan negeri maupun swasta.

Evaluasi kinerja pegawai Kecamatan Balikpapan Kota dilakukan untuk mengetahui kinerja yang telah dilaksanakan oleh pegawai yang bekerja di Kecamatan Balikpapan Kota, dalam Pelaksanaan pelayanannya sehingga memotivasi instansi tersebut semakin baik lagi dalam pelayanannya kepada masyarakat yang menggunakan jasa Kecamatan Balikpapan Kota.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau melukis keadaan subjek dan objek penelitian saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya dengan tidak mencari hubungan permasalahan. Penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2009 : 193).

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian ini sangat penting untuk dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian yang akan diteliti.

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

1. Evaluasi 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) Tanggung jawab pegawai
  - e) Kreativitas
2. Faktor penghambat Pegawai dalam melaksanakan kinerja pada Kecamatan Balikpapan Kota

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

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informasi 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.

Dalam penelitian ini untuk memilih informan yang akan dilakukan dengan cara teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah menentukan informan dengan pertimbangan tertentu, yaitu informan yang ditunjuk adalah orang yang tepat dengan informasi yang akurat yang benar-benar memahami tentang kinerja pegawai sehingga mampu memberikan data dan informasi yang maksimal.

1. Informan yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a. *Key Informan* yaitu camat dan sekretaris camat.
  - b. *Informan* yang terdiri dari para staf-staf di Kantor Kecamatan Balikpapan Kota dan Masyarakat.
2. Jenis data terbagi menjadi 2 yaitu data sekunder dan data primer, yaitu :
  - a. Data primer, yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dan narasumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian, berupa kata-kata dan tindakan orang atau obyek yang diwawancarai atau diamati
  - b. Data sekunder, yaitu data yang sudah diolah dalam bentuk tulisan atau dokumen.

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

Dalam pengumpulan data untuk penulisan ini, setelah menyelesaikan dengan kondisi yang ada dilapangan, maka penulis menggunakan beberapa cara yaitu, antaranya:

1. Memasuki Lokasi penelitian (*Getting in*), yaitu penelitian yang memasuki kancah penelitian, dengan melakukan izin penelitian ke instansi terkait untuk mendapatkan informan yang sesuai dengan fokus penelitian.
2. Ketika berada dilokasi penelitian (*Getting Along*), dalam tahap ini peneliti berusaha melakukan pendekatan secara pribadi dengan subjek penelitian.
3. Mengumpulkan Data (*Logging the Date*)

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data bergerak dari fakta empiris dalam rangka membangun teori. Proses pengumpulan data meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Interview (Wawancara), yaitu peneliti mengadakan komunikasi langsung atau mewawancarai dengan pegawai kantor Kecamatan Balikpapan Kota.
- b. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data sekunder, berupa surat-surat keputusan, arsip, dokumen serta foto-foto keadaan lokasi penelitian yang di ambil oleh peneliti pada saat di lapangan.
- c. Observasi (pengamatan), yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap berbagai kegiatan yang ada di Kecamatan Balikpapan Kota, hal ini bertujuan untuk melengkapi data primer dan data sekunder yang telah di kumpulkan sebelumnya.

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

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif, pada pandangan ini analisis data kualitatif merupakan sebuah keberlanjutan yang saling mengikuti satu sama lain, metode ini berupa jenis data berbentuk tulisan yang sifatnya bukan angka, sumber Matthew B.Milles, A.Michael Huberman dan Johnny Saldana (2014 : 31-32), yang mengatakan bahwa analisis data deskriptif kualitatif terdiri dari beberapa langkah-langkah dalam penelitian. Dibawah ini terdapat gambar analisis data beserta keterangannya, sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (*Data collection*), adalah data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Kondensasi data (*Data Condensation*), adalah 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 (*Data Display*), adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi.
4. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*), alur ketiga dari aktivitas analisis yaitu pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

Jelaslah data kualitatif merupakan analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data atau penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Kecamatan Balikpapan Kota***

Secara administratif luas Kecamatan Balikpapan Kota menurut Surat Keputusan Walikota Balikpapan Nomor : 188.45-325/2012 tentang Petunjuk Penetapan Luas dan Batas Wilayah Kecamatan dan Kelurahan Pemekaran dalam Wilayah Kota Balikpapan adalah 10,218 Km<sup>2</sup>, yang secara geografis Kecamatan Balikpapan Kota terletak pada posisi 8,863-28,387LS dan diantara 12,001-53,028BT. Kecamatan Balikpapan Kota memiliki batas-batas wilayah antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Balikpapan Tengah
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Selat Makassar
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Balikpapan Kota
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Balikpapan Tengah

Visi dari Kecamatan Balikpapan Kota yaitu :

“Terwujudnya Pelayanan Prima Yang Inovatif dan Kreatif menuju Masyarakat Perkotaan Yang Peduli, Memiliki Daya Saing dan Wirausaha”.

Dengan Misi dari Kecamatan Balikpapan Kota yaitu :

- a. Meningkatkan kualitas daya saing Sumber Daya Manusia yang beriman;
- b. Membangun kewirausahaan dan meningkatkan kemandirian ekonomi masyarakat;
- c. Meningkatkan ketertiban umum, penegakan hukum, pemberantasan KKN dan penanganan masalah sosial;
- d. Meningkatkan investasi, memperkokoh ekspektasi dunia usaha dan memperluas lapangan kerja;
- e. Meningkatkan pelayanan publik dan melaksanakan reformasi birokrasi;
- f. Meningkatkan infrastuktur kota yang representatif;

- g. Meningkatkan kesejahteraan keluarga, pemberdayaan masyarakat dan perempuan serta perlindungan anak;
- h. Memperkuat daya dukung lingkungan hidup dan mengembangkan pariwisata serta melestarikan keragaman budaya dan kegotongroyongan.

### ***Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kecamatan Balikpapan Kota***

#### ***1. Kualitas Pekerjaan Yang dihasilkan***

Sebuah kualitas pekerjaan disini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil penelitian, untuk menafsirkan atau untuk memberikan pandangan secara teoritis terhadap hasil pekerjaan. Selama ini kualitas Pekerjaan yang diberikan oleh Pegawai Kecamatan Balikpapan Kota cukup baik itu dapat dilihat dari pendapat masyarakat yang menggunakan jasa tersebut dan pendapat karyawan itu sendiri, walaupun masih harus ada pembenahan dalam pekerjaannya karena tidak dipungkiri hasil pekerjaan seseorang sudah pasti memiliki hambatan tersendiri, oleh sebab itu pegawai yang satu dengan yang lain saling membantu dalam hal pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing dan menjalankan visi dan misi Kecamatan

#### ***2. Kemampuan Pegawai Dalam Menyelesaikan Pekerjaan***

Kemampuan seseorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan hasil dari kinerja yang ia lakukan sehingga dari kemampuan tersebut dapat dilihat apakah pekerjaan tersebut sudah diselesaikan dengan baik atau belum. Setelah penulis melakukan penelitian di kantor kecamatan Balikpapan Kota maka dapat dikatakan bahwa kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan cukup baik, akan tetapi pelatihan merupakan hal yang sangat diperlukan guna mengembangkan hasil pekerjaan pegawai tersebut.

#### ***3. Kerjasama Pegawai***

Tentu kita sebagai seorang pekerja harus memiliki kerja sama yang baik dengan pegawai yang lainnya, untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal nantinya, oleh sebab itu kantor Kecamatan Balikpapan Kota pun terdapat kerjasama didalamnya. Untuk Kerjasama dalam Melaksanakan Pekerjaan Pegawai kantor Kecamatan Balikpapan Kota sudah melaksanakannya dengan sangat baik ini terbukti dengan adanya saling bagi tugas dalam melaksanakan tugas pegawai saling bekerja sama dalam hal-hal yang membutuhkan pemikiran pegawai yang lain, misalnya dalam pengadaan rapat, koordinasi diskusi dan pembagian tugas, sehingga terdapatnya pekerjaan yang baik nantinya hasil dari kerjasama tersebut.

#### ***4. Tanggung Jawab Pegawai***

Tanggung jawab merupakan salah satu bentuk kedisiplinan dari pegawai kantor Kecamatan Balikpapan Kota. ini merupakan kesanggupan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai tersebut untuk di selesaikan dengan tepat waktu dan sebaik-baiknya, berdasarkan dengan tugas pokok dan

fungsi yang dimiliki dalam UU Nomor 43 Tahun 1999 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS ia mengatakan bahwa tanggung jawab merupakan kesanggupan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu, serta berani menanggung resiko atas keputusan yang diambil.

#### **5. *Kreativitas***

Melaksanakan tugas yang ada sudah pasti kita harus memiliki inovasi yang baru, untuk mengerjakan pekerjaan dengan sangat baik. Pada Pegawai Kantor Kecamatan maka dapat diketahui bahwa pegawai sudah melaksanakan pekerjaan dengan kreativitas yang ada misalnya dengan inisiatif dalam menolong pegawai lain yang membutuhkan bantuan, kreativitas pegawai pada saat melaksanakan program-program yang ada untuk diterapkan Kantor Kecamatan juga menjadi sebuah penilaian kreativitas tersendiri.

#### **6. *Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kecamatan Balikpapan Kota***

Hambatan merupakan hal yang sudah sering terjadi pada saat kita melakukan pekerjaan, oleh sebab itu perlu adanya pembenahan untuk menyelesaikannya. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 Sumber daya manusia dan Sarana dan prasarana merupakan salah satu Instrumen penilaian sebuah kantor untuk melihat tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, serta untuk melihat sarana dan prasarana yang di pergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal.

### **PENUTUP**

#### ***Kesimpulan***

1. Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan pelayanan dapat disimpulkan bahwa dilihat dari fokus yang ada maka dapat diketahui ada yang hasilnya cukup baik, namun tidak dipungkiri, terdapat juga hal-hal yang harus diperbaiki oleh Kecamatan Balikpapan kota untuk kedepannya, dari beberapa fokus maka dapat disimpulkan :
  - a. Kualitas Pekerjaan yang dihasilkan Dari hasil penelitian adalah cukup baik , walaupun hasilnya belum seratus persen maksimal dan terdapat kendala-kendala yang terdapat dalam melaksanakan sehingga masih harus adanya pembenahan lagi oleh pimpinan Kantor Kecamatan Balikpapan Kota untuk hasil kualitas pekerjaan yang sangat memuaskan.
  - b. Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Pekerjaan adalah Pegawai Kecamatan Balikpapan dapat dikatakan bahwa kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan Kecamatan Balikpapan kota juga termasuk banyak melakukan pelayanan kepada masyarakat, ini dapat dilihat dari tabel jumlah pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai



Kantor Kecamatan Balikpapan Kota, namun masih terdapat pegawai yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, ada yang menyelesaikan pekerjaan dalam hitungan menit, jam bahkan hari untuk selesainya sebuah pekerjaan

- c. Kerjasama Pegawai Kantor Kecamatan Balikpapan Kota dapat dikatakan cukup Baik ini dapat dilihat dari inisiatif dari pegawai yang satu dengan pegawai yang lain dalam hal-hal yang membutuhkan pemikiran pegawai yang lain, misalnya dalam pengadaan rapat, koordinasi diskusi dan pembagian tugas, sehingga terdapatnya pekerjaan yang baik nantinya hasil dari kerjasama tersebut.
  - d. Tanggung Jawab Pegawai dapat diketahui bahwa pegawai kurang maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya, karena ada yang belum melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, dan terdapat pegawai yang kurang disiplin pada aturan-aturan kerja seperti kurang disiplin terhadap waktu jam kerja namun Kecamatan Balikpapan Kota juga memberikan sanksi kepada pegawai yang terlambat seperti potongan gaji.
  - e. Bila dilihat dari sisi Kreativitas maka dapat disimpulkan bahwa Kreativitas pegawai dalam melakukan penerapan program-program yang ada, cukup baik karena adanya inisiatif dari pegawai itu juga untuk melakukan inovasi dalam bekerja, namun ada hal yang tidak kalah penting untuk lebih di perbaiki lagi oleh pegawai kantor Kecamatan Balikpapan Kota yaitu keramah tamahan pegawai dan senyum sapa, ini merupakan hal yang diinginkan masyarakat juga ketika mendatangi Kantor Kecamatan Balikpapan Kota.
2. Faktor yang menghambat Kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan adalah Di Kantor Kecamatan Balikpapan Kota masih ada beberapa hambatan yang perlu di benahi untuk mempermudah pekerjaan pegawai yang lain diantaranya masih terdapatnya SDM yang kurang menguasai dan belum paham akan pekerjaan serta belum sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepadanya, kurang idealnya sarana dan prasarana untuk mendukung kinerja, seperti supply energy listrik yang tidak menunjang kinerja aparat, dan pimpinan yang tugas keluar kota atau tidak berada di tempat dikarenakan ada rapat di luar kantor Kecamatan, ini merupakan suatu hambatan untuk masyarakat yang membutuhkan Keperluan yang cepat.

### **Saran**

1. Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah pekerjaan sehingga pegawai kantor kecamatan Balikpapan Kota harus bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta mematuhi aturan-aturan yang ada, dan lebih disiplin lagi dalam soal waktu waktu masuk kerja dan waktu pulang kantor.

2. faktor yang menghambat kinerja masih cukup banyak hal ini dapat mempengaruhi kinerja pegawai, ada baiknya bila kantor kecamatan perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja pegawai, dan memberikan pelatihan kepada pegawai yang belum mengerti tentang Komputer Untuk menjungnya Sumber daya manusia yang baik dalam bekerja, agar pegawai tersebut handal dalam bidang pekerjaan yang ditekuni dan apabila ada keperluan dengan pimpinan yang sedang tugas di luar kantor agar didelegasikan oleh pimpinan yang lain untuk menggantikan sementara tugas pimpinan tersebut.

### **Daftar Pustaka**

- Ajick. 2009. *Analisis Koleksi Perpustakaan (Seleksi, Penyianan dan Evaluasi)*.  
Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*.  
Jakarta :Rineka Cipta.
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik. (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Idris, Adam 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Malang : Sofa Mandiri.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :  
Pembinaan
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2014. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*.  
Bandung : Refika Aditama.
- Miles, Mathew B, A. Michael Hubberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto dkk. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia.
- Ruky, Achmad S. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik (Teori Dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung : Refika Aditama.

- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Upaya Memabangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan)*. Bandung : Mandar Maju
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama .
- Simanjuntak, Payaman J. 2011. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja* . Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, Dan Implementasi)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Subarsono. 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Suripto, Chabib Soleh. 2011. *Menilai Kinerja Pemerintahan Daerah*. Bandung : Fokus Media.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo
- Tika, Moh Pabundu. 2012. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Sumedang : Mandar Maju.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Jatim : Banyu Media.

### **Dokumen-Dokumen**

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik , Jakarta :
- Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, Jakarta :
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan PNS