

STUDI TENTANG KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MUARA JAWA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Bekti Nugroho¹

Abstrak

BEKTI NUGROHO, *Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara, dibawah bimbingan Dr. Farhanuddin Jamanie, M.Si selaku Dosen pembimbing I dan Dr. Santi Rande, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara meliputi (1) produktivitas; (2) Kualitas Layanan; (3) Responsivitas; (4) Akuntabilitas serta Faktor Penghambat dan Pendukung Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun metode pengumpulan datanya mengunakan observasi, wawancara, dokumen dan Accidental Sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.

Kesimpulan dari penelitian, dapat diketahui bahwa Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa secara prosedur sudah cukup bagus. Produktivitas hasil kerja pegawai yang cukup bagus meski masih terdapat beberapa kesalahan. Kualitas Layanan yang dihasilkan oleh pegawai cukup ideal meski masih ada terdapat kesalahan. Responsivitas pegawai dari masing-masing individu yang berbeda. Akuntabilitas kinerja pegawai yang cukup memuaskan apabila ada kesalahan dari pegawai langsung segera di perbaiki. Faktor pendukung dan Penghambat pelayanan yaitu kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kurangnya sarana berupa mesin generator listrik.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik*

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

Pendahuluan

Berdasarkan penjelasan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri dan urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Berkenaan dengan hal itu, kepada daerah diberikan kewenangan yang lebih besar untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar seluruh potensi daerah dapat dioptimalkan sebesar-besarnya demi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam menjalankan otonomi daerah, kepala daerah selaku eksekutif dibantu oleh perangkat daerah yang terdiri atas Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota, Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan. Melalui otonomi, diharapkan daerah akan lebih mandiri dalam menentukan seluruh kegiatannya dalam urusan rumah tangganya sendiri serta lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hakekat penyelenggaraan pemerintahan adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya yang ada itu dialokasikan kepada masyarakat. Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut aparatur negara perlu dibekali kemampuan melayani. Pembekalan tersebut di maksudkan agar aparatur negara dalam hal ini pegawai akan mampu memenuhi kepentingan, kebutuhan dan dapat menanggapi keluhan masyarakat secara memuaskan sesuai dengan harapan mereka.

Hal ini ditegaskan dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 3 ayat 1 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yaitu pegawai negeri yang berkedudukan sebagai aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

Kecamatan merupakan suatu tatanan baris kantor dari Pemerintah Daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat berhasil guna dan berdaya guna. Kecamatan diberikan kewenangan yang luas untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan diberikannya kewenangan yang lebih luas, maka seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan bermutu yang pada akhirnya akan menghasilkan suatu kualitas pelayanan yang baik pula bagi masyarakat. Sebab dari waktu ke waktu tidak hanya tuntutan kebutuhan masyarakat saja yang beraneka ragam, namun dari segi mutu pun sudah menjadi suatu keinginan masyarakat dewasa ini. Oleh karena itu, pembangunan kecamatan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ditandai dengan kemudahan

dalam pemberian pelayanan, kewajaran, efisiensi waktu dan kepuasan masyarakat atas bentuk pelayanan yang diberikan.

Pemerintah daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut azas otonomi diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan khususnya ditingkat kecamatan tidak hanya semata-mata ditunjukkan kepada pelaksanaannya, tetapi terjadi karena manajemen pelayanan yang dilakukan lembaga pengelolaan kurang efektif. Dalam kualitas pelayanan terutama di sektor publik, tidak terlepas dari keterlibatan sumber daya aparatur dan faktor-faktor penunjang lainnya.

Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor apa saja yang menjadi pendukung dan menghambat proses kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara.

Manfaat Penelitian

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan sudah pasti diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan, baik bagi peneliti maupun bagi pihak lain yang memerlukannya. Maka kegunaan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi semua pihak yang memerlukan hasil penelitian.
 - b. Untuk melatih penulis dalam berfikir secara ilmiah sesuai dengan diskripsi ilmu yang diperoleh selama berada dibangku kuliah.

- c. Di harapkan memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan sosial terutama dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik.
2. Secara Praktis
 - a. Sebagai bahan perbandingan untuk mengkaji masalah yang datang.
 - b. Dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi konsep-konsep atau teori-teori mengenai kinerja pegawai.
 - c. Sebagai informan bagi Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara dalam pelaksanaan kinerja pegawai Kecamatan.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan, dan hubungan ketenaga kerjaan yang baik, Manajemen Sumber Daya Manusia melibatkan semua keputusan dan praktek manajemen yang mempengaruhi secara langsung sumber daya manusia.

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. Unsur Manajemen Sumber Daya Manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Waktu, tenaga, dan kemampuannya benar-benar dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi, maupun kepentingan individu (Hasibuan, 2013:11).

Pengertian Kinerja

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya kinerja yang handal dan professional dari aparat atau pegawai organisasi yang bersangkutan. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kinerja pegawai dan organisasi.

Kinerja pegawai dan organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, dengan tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, yang dijalankan atau digerakan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi. Dalam hal ini maka untuk mencapai tujuan yang diinginkan, harusnya dalam pelaksanaan kinerja sumber daya yang ada dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Kinerja merupakan suatu pencapaian persyaratan-persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari keluaran (output)

yang dihasilkan baik jumlah maupun kualitas. Jadi kinerja merupakan tingkatan dimana proses kinerja itu mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan (Simamora 2004 : 327).

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Agar tercapai suatu kinerja yang baik dalam proses pencapaian tujuan, maka perlu adanya suatu pengaturan dalam kinerja yaitu dengan cara manajemen kinerja. Dari definisi kinerja diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil kinerja sejauh mana telah melaksanakan dengan menggunakan aturan pelaksanaan secara baik dan benar untuk mencapai tujuan. (Irham Fahmi, (2011:226).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Prawirosentoso (Pasolong, 2008:176).

Manajemen Kinerja

Dalam meningkatkan kinerja pegawai manajemen kinerja merupakan yang sangat penting, secara mendasar Manajemen Kinerja merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan kinerja, pemantauan atau peninjauan kinerja, penilaian kinerja dan tindak lanjut berupa pemberian penghargaan dan hukuman. Rangkaian kegiatan tersebut haruslah dijalankan secara berkelanjutan.

Manajemen Kinerja adalah suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan. Ruky (Mangkunegara, 2005:19).

Manajemen kinerja adalah sesuatu proses komunikasi yang terus menerus dilakukan dalam kerangka kerja sama antara seseorang karyawan dan atasannya langsung yang melibatkan penetapan, penghargaan dan pengertian tentang fungsi kerja karyawan yang paling dasar, bagaimana pekerjaan karyawan memberikan kontribusi pada sasaran organisasi, makna dalam arti konkrit untuk melakukan pekerjaan dengan baik, bagaimana prestasi kerja akan diukur, rintangan yang mengganggu kinerja dan cara untuk meminimalkan atau melenyapkan. Bacal (Mangkunegara, 2005:19).

Kinerja Birokrasi

Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat modern yang kehadirannya tak mungkin terelakkan. Eksistensi birokrasi ini sebagai konsekuensi logis dari tugas utama negara (pemerintah) untuk menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat. Negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya (public goods

and services) baik secara langsung maupun tidak. Bahkan dalam keadaan tertentu negara yang memutuskan apa yang terbaik untuk rakyatnya. Untuk itu negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi.

Birokrasi adalah tipe organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dalam skala besar dengan cara mengkoordinasikan pekerjaan banyak orang secara sistematis. Dengan demikian menjadi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi pemerintah dalam mencapai tujuannya. Mas'ud Said (2007:29) Internet

Indikator Kinerja

Indikator kinerja dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja, tetapi banyak yang membedakannya. Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang dapat dikuantitatifkan dan mengolah data setelah kejadian.

Kinerja yang dimaksud oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN)-RI adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacts*) (Pasolong, 2007:177).

Pengukuran Kinerja

Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Untuk melakukan pengukuran tersebut, diperlukan kemampuan untuk mengukur kinerja sehingga diperlukan adanya ukuran kinerja. Pengukuran kinerja hanya dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur. Apabila kinerja tidak dapat diukur, maka juga tidak dapat dikelola. Untuk dapat memperbaiki kinerja, perlu diketahui seperti apa kinerja saat ini. Apabila deviasi kinerja dapat diukur, maka juga dapat diperbaiki.

Aspek-Aspek Standar Pekerjaan dan Kinerja

Dalam menentukan penilaian kinerja atas seorang tenaga kerja tentunya ada aspek-aspek yang menjadi titik tolak pengukuran walaupun sampai sekarang belum ada kesamaan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lainnya dalam menentukan unsur yang harus dinilai dalam proses penilaian kinerja yang dilakukan manajemen atau pihak yang berwenang memberikan penilaian. Hal ini disebabkan selain terdapat perbedaan yang diharapkan dari masing-masing perusahaan, juga karena belum terdapat standar baku tentang unsur-unsur yang harus diadakan dalam penilaian.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Para pemimpin sangat menyadari bahwa ada perbedaan kinerja antara seorang pegawai dengan pegawai lainnya yang berada dibawah pengawasannya. Walaupun para pegawai bekerja pada bagian yang sama, namun produktivitas mereka tidak sama

Definisi Konsepsional

Pada bagian ini penulis akan mengemukakan definisi konsepsional berdasarkan teori-teori dan konsep-konsep yang telah dikemukakan sebelumnya yaitu:

Kinerja Pegawai Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan, dinilai berdasarkan produktivitas, kualitas pelayanan, responsifitas, akuntabilitas serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, yang dicapai oleh Pegawai Kecamatan Muara Jawa sebagai Sumber Daya Manusia yang berpotensi dalam memenuhi kebutuhan penerima pelayanan (masyarakat) maupun sebagai bentuk pelaksanaan kewajiban dan tanggung jawab masing-masing pegawai.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklasifikasikan, dan menganalisis variable-variable yang diteliti. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) dan data yang di kumpulkan umumnya bersifat kualitatif.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian akan mempermudah peneliti dalam mengambil data serta mengolahnya menjadi sebuah kesimpulan. Dengan berpedoman pada fokus penelitian maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting untuk dijadikan sasaran untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian.

1. Untuk mengukur kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat fokus penelitian ini mengacu pada beberapa aspek ;
 - a. Produktivitas
 - b. Kualitas Layanan
 - c. Responsivitas

d. *Akuntabilitas*

2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai Kecamatan di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara.

Sumber dan Jenis Data

Sumber data penelitian ini di bedakan menjadi dua yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Menurut Meolong (2002:112) adalah:

1. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari penelitian (responden). Data primer disini langsung berasal dari orang yang sangat mengerahui keadaan mengenai penelitian, dalam penelitian ini penulis menggunakan dua teknik pengambilan data yang berhubungan dengan penelitian, yaitu:

a. *Purposive Sampling*

Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga mempermudah peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.

b. *Accidental Sampling*

Accidental Sampling adalah pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong, (2012:130) Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer, untuk kebutuhan suatu penelitian. Pengumpulan data yaitu merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian. Untuk penulisan penelitian ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, untuk itu data penelitian yang berupa catatan lapangan dan hasil wawancara akan dianalisa menggunakan alat analisis kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah data model interaktif

seperti yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 31-33).

Didalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan :

1. Kondensasi Data (*Data Kondensation*)

Kondensasi data merujuk pada 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. Kondensasi data adalah sebuah pola analisis yang dipertajam, diklasifikasikan, difokuskan, dibuang dan pengorganisasian data dalam hal menjadikan konklusi akhir dapat digambarkan dan diverifikasi. Melalui kondensasi, kita membuat data lebih 'kuat'.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Alur penting yang kedua dari aktivitas analisis adalah penyajian data. Secara umum, sebuah penyajian adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dari aksi. Penyajian yang dimaksud meliputi banyak tipe dari matrik, grafik, kurva, dan jaringan yang kesemuanya dirancang untuk menyatukan berbagi informasi yang terorganisir menjadi dapat diterima dalam pola lengkap, sehingga analisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan juga menggambarkan kesimpulan yang merata atau beralih pada langkah berikutnya dari analisis dimana penyajian disarankan akan berguna.

3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Alur ketiga dari aktivitas analisis adalah pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan akhir tidak akan datang hingga pengumpulan data berakhir, tergantung pada ukuran catatan lapangan; pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian yang digunakan; daya tarik peneliti; dan batas-batas lain yang dapat ditemukan. Pengambilan kesimpulan juga dapat diverifikasi sebagai tahap analisis. Verifikasi dapat menjadi penentu sebagaimana lintasan kedua dari pikiran peneliti melalui tulisan, dengan rincian pendek dari catatan-catatan lapangan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Luas Wilayah Kecamatan dan Geografis

Wilayah kecamatan muara jawa secara geografis terletak di daerah khatulistiwa yang berada pada posisi antara $116^{\circ} 59^{\circ} - 117^{\circ} 24'$ Bujur

Timur dan $0^{\circ} 43' - 0^{\circ} 55'$ Lintang Selatan dengan luas wilayah $754,50 \text{ km}^2$. Secara administratif batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kecamatan Sanga-sanga
Sebelah Timur : Kecamatan Anggana dan Selat Makasar
Sebelah Selatan : Kecamatan Samboja
Sebelah Barat : Kecamatan Loa Janan

Luas wilayah Kecamatan Muara Jawa $754,50 \text{ Km}^2$ yang terdiri dari delapan kelurahan, yaitu : Teluk Dalam : $356,88 \text{ Km}^2$, Muara Jawa Ilir : $23,79 \text{ Km}^2$, Muara Jawa Tengah : $62,45 \text{ Km}^2$, Muara Jawa Pesisir : $12,09 \text{ Km}^2$, Muara Jawa Ulu : $17,65 \text{ Km}^2$, Kelurahan Dondang : $10,71 \text{ Km}^2$, Kelurahan Tama Pole : $8,03 \text{ Km}^2$ dan Kelurahan Muara Kembang : $26,90 \text{ Km}^2$. Ibu Kota Kecamatan terletak di Kelurahan Muara Jawa Ulu. Kelurahan yang letaknya paling jauh dari ibu kota kecamatan, yaitu Kelurahan Teluk Dalam dengan jarak tempuh 10 kilometer, sedangkan yang paling dekat, yaitu Kelurahan Dondang dengan jarak tempuh 2 kilometer. Pada umumnya semua kelurahan yang ada di Kecamatan Muara Jawa dapat dilalu dengan jalan darat.

Hasil Penelitian

Sebagai mana yang telah diutarakan, maka data yang disajikan mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara yang penulis dapatkan dilapangan baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi guna pemenuhan data, mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kinerja merupakan salah satu usaha yang harus dilakukan Kecamatan Muara Jawa guna meningkatkan kualitas juga pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat. Untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dibutuhkan cara yang baik untuk meningkatkan kualitas dan pemberian pelayanan publik. Sebagaimana diketahui Pengukuran Kinerja adalah proses sistematis dan berkesinambungan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan sehingga sesuai dengan program, kebijakan, sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam mewujudkan visi, misi dan strategik instansi pemerintah. Proses ini dimaksudkan untuk menilai pencapaian setiap indikator kinerja guna memberikan gambaran tentang keberhasilan dan kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran.

Produktivitas

Salah satu aspek penting di dalam meningkatkan kemampuan serta pemanfaatan kemampuan serta pemanfaatan sumber-sumber yang relatif terbatas adalah mempergunakan sumber-sumber tersebut seefisien mungkin. Penggunaan sumber seefisien mungkin akan cenderung kearah peningkatanProduktivitas tenaga kerja.

Kesimpulan

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan dan menjelaskan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dibuat oleh peneliti baik secara observasi, wawancara, dokumentasi atau melalui dokumen-dokumen yang memperkuat penulis dalam proses penyimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada fokus penelitian yang penulis tentukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kuta Kartanegara sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayananan Publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kuta Kartanegara
 - a. Produktivitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Jawa sudah berjalan cukup baik, baik dalam kinerjanya maupun dalam pemberian layanan kepada masyarakat karena setiap pegawai memiliki kemampuan yang bagus sehingga dalam menghadapi situasi kerja mereka dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik, meski terdapat sedikit kendala dalam waktu penyelesaiannya.
 - b. Kualitas Layanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Muara Jawa kepada masyarakat sudah cukup baik dan ideal sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan namun masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Muara Jawa.
 - c. Responsifitas pegawai yang cepat tanggap terhadap masyarakat yang sedang ingin melakukan urusan administrasi membuat pegawai memiliki tingkat responsifitas yang cukup baik. Hanya saja belum antusias dan berinisiatif dari beberapa pegawai dalam memberikan respon kepada masyarakat yang hendak berurusan.
 - d. Akuntabilitas pegawai yang sangat bertanggung jawab apabila masih ada terdapat kesalahan redaksional dari pegawai akan segera diperbaiki. Namun masih adanya sedikit kesalahan yang dilakukan dalam penulisan identitas yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan yang membuat masyarakat harus menunggu.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa adalah sering terjadinya pemadaman listrik yang tidak menentu dan juga jaringan internet yang tidak stabil sehingga dapat menghambat kinerja pegawai Kecamatan Muara Jawa. Adapun faktor Pendukung kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Muara Jawa adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas dengan bekerja penuh ketelitian dan sikap saling membantu antara pegawai sehingga menghasilkan produk pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka terdapat beberapa saran-saran untuk menjadi masukan bagi Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara, diantaranya sebagai berikut :

1. Perlu adanya ketepatan waktu dalam menghasilkan sebuah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pegawai dikantor Kecamatan Muara Jawa.
2. Pelayanan yang dihasilkan sudah cukup baik hanya saja kepada pegawai pemerintah setempat agar lebih teliti lagi dalam menyelesaikan tugasnya agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan dalam berkas yang diurus oleh masyarakat Kecamatan Muara Jawa.
3. Seharusnya pegawai Kecamatan Muara Jawa lebih berinisiatif dalam memberikan respon pelayanan kepada masyarakat yang telah datang kekantor Kecamatan Muara Jawa, meskipun tidak semua pegawai yang melakukan respon cepat tanggap kepada masyarakat yang hendak melakukan urusan dikantor Kecamatan Muara Jawa.
4. Diharapkan kepada pegawai Kantor Kecamatan Muara Jawa agar lebih teliti dalam memberikan pelayanan sehingga tidak membuang-buang waktu, karena harus memperbaiki hasil kerja yang terdapat unsur kesalahan pada identitas.
5. Perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana seperti generator listrik dan penstabilan jaringan internet untuk menunjang pelayanan sehingga dalam memberikan pelayanan bisa maksimal dan masyarakat sebagai penerima pelayanan bisa merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Daftar Pustaka

- Gomes, Cardoso faustino. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Handoko, T.Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Hasibuan, H.Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama
- Moerir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Panggabean, Mutiara S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Serdamayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga. Penerbit STIE YKPN. Yogyakarta.
- _____, 2014. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi Cetakan ke-16*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Peraturan Perundang-undangan:**
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang kepegawaian
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang No.43 tahun 1999 pasal 3 ayat 1 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian