

## **KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SUNGAI PINANG KOTA SAMARINDA**

**Rizal Dedi Saputra <sup>1</sup>**

### *Abstrak*

**Rizal Dedi Saputra.** Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, di bawah bimbingan Drs. Endang Erawan, M.Si selaku pembimbing I dan Drs. H. Hamdan, M.si selaku pembimbing II. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik di kantor kecamatan sungai pinang di Kota Samarinda serta faktor-faktor pendukung dan penghambat. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian deskriptip kualitatif dan pengambilan sumber data primer dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Temuan dari penelitian ini diketahui bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor kecamatan sungai pinang di Kota Samarinda yang dinilai dari kualitas layanan, hasil kerja, ketepatan waktu dan akuntabilitas secara keseluruhan telah berjalan baik, Akan tetapi ada beberapa hal yang harus dapat dioptimalkan lagi sehingga Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor kecamatan sungai pinang di Kota Samarinda dapat lebih baik lagi

Berdasarkan analisis kualitatif dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor kecamatan sungai pinang kota samarinda yang dinilai dari kualitas layanan, hasil kerja, ketepatan waktu dan akuntabilitas secara keseluruhan sudah cukup baik. Akan tetapi ada hal yang harus di optimalkan lagi sehingga kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor kecamatan sungai pinang kota samarinda dapat lebih baik lagi.

**Kata Kunci:** *Kinerja, Pelayanan publik, Kualitas Layanan, Hasil kerja, Ketepatan Waktu, Akuntabilitas*

---

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

## **Pendahuluan**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tentang pelayanan Publik, dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan

penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat aparatur pemerintah diharapkan dapat memberi pelayanan yang baik. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur pemerintah perlu mendapatkan perhatian yang serius terutama dalam hal peningkatan kinerja pegawai, karena ini akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan keahlian, baik keahlian majerial maupun keahlian teknikal.

Kinerja itu sendiri adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia (SDM) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Kinerja pegawai terhadap pelayanan yang baik pada kantor camat sungai pinang sangat diperlukan. Melihat tingginya kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor camat sungai pinang haruslah dibarengi dengan kinerja pegawai yang baik pula. Hal itu sangat berguna agar masyarakat merasa nyaman melakukan urusan di kantor Camat Sungai Pinang Kota Samarinda.

Berbeda jika kinerja pegawai yang kurang baik maka akan muncul kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan pegawai kecamatan. Kinerja pegawai di kantor Camat sungai pinang yang memiliki kekurangan masih sering terjadi seperti kurang optimalnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, lambatnya pelayanan administrasi dan sumber daya manusia yang berkualitas masih kurang, kurangnya pendidikan dan latihan pegawai untuk mengembangkan ilmu dan wawasannya, beberapa hal ini lah yang membuat proses kinerja. Hal yang seharusnya mudah dan cepat, mereka buat lebih sulit dan memerlukan proses yang lama dan itu tentu saja membuahkan kekecewaan pada masyarakat, untuk itu pelayanan pada kantor camat haruslah memenuhi syarat yang ada.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda”

### **1.1 Rumusan Masalah**

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

- 1 Bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda?
- 2 Faktor-faktor apa saja yang menghambat Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini juga diperlukan adanya tujuan yang akan dicapai saling terkait dengan apa yang akan diteliti. Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.
- b. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Adapun dalam penelitian tentunya mempunyai kegunaan dan manfaat bagi peneliti maupun pihak lain. Sejalan dengan tujuan penelitian tersebut di atas maka peneliti ini mempunyai kegunaan, yaitu adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penulis berharap dari hasil penelitian ini dapat berguna sebagai sumbangan saran untuk mengembangkan teori-teori tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
  - b. Sebagai sumbang pemikiran dan informasi pada pihak yang memerlukan.
  - c. Sebagai bahan perbandingan dan dasar bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan penelitian.
2. Manfaat Praktis
  - a. Untuk memberikan sumbang saran bagi Kantor kecamatan sungai pinang Kota Samarinda, terkait pelaksanaan-pelaksanaan Kinerja Pegawai diinstansinya dan memberikan saran berupa referensi bagi pembaca yang mungkin berminat untuk penelitian lebih lanjut dan mendalam.
  - b. Untuk proses pembelajaran dan menganalisis masalah secara ilmiah
  - c. Menemukan jawaban atas masalah atau kendala yang ada di dalam Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda

### **Kerangka Dasar Teori**

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

#### ***Manajemen Sumber Daya Manusia***

Stoner (Dalam Herlambang 2013:5) mendefinisikan “manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha

para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Stoner menggunakan kata proses bukan seni, yang berarti bahwa manajemen sebagai seni mengandung pengertian kemampuan atau keterampilan pribadi. Proses tersebut terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan”.

Selanjutnya menurut Appley (dalam Suhendra 2008:6) manajemen adalah “upaya mendapatkan suatu hasil yang dikerjakan melalui usaha-usaha orang lain”.

Manajemen menurut Elmore Peteren and E. Grossener Plowman L. (dalam Suhendra 2008:6) menjelaskan bahwa manajemen adalah ‘teknik dengan tujuan dari sekumpulan orang – orang tertentu ditetapkan, dijelaskan, dan dilaksanakan”.

Lebih lanjut pengertian manajemen menurut George R. Tery (dalam Manulang 2012:5) menjelaskan bahwa “manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain”.

### **Kinerja**

Ada berbagai pendapat tentang kinerja, seperti yang dikemukakan oleh para ahli Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Widodo dalam Pasolong, 2010:175).

### **Indikator Kinerja**

Kumoro dalam Pasolong (2008:180) menggunakan beberapa indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik, antara lain :

- 1) Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta perti laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
- 2) Efektivitas, yaitu apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
- 3) Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
- 4) Daya tanggap, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak.

### **Penilaian Kinerja**

Dwiyanto (2006:47), mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja

tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh penilaian yang diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

### **Pelayanan Publik**

Moenir (dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan 2007:208), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara

### **Definisi Konsepsional**

Definisi konsepsional digunakan untuk mempermudah pemahaman terhadap konsep-konsep dan variable-variabel yang digunakan dalam penelitian.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. adapun yang menjadi indikator kinerja ialah : Kualitas layanan, Hasil Kerja dan Ketepatan Waktu, Akuntabilitas.

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda adalah hasil kerja yang dicapai atau dihasilkan oleh aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan berupa barang dan jasa kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2013:1).

#### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi. Sehingga dengan pembatasan studi tersebut akan mempermudah peneliti dalam mengambil data dan mengolah sehingga menjadi kesimpulan. Sehingga dari penjelasan tersebut yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

- 1) Kinerja Pegawai dengan indikator sebagai berikut:
  - a) Kualitas layanan
  - b) Hasil Kerja
  - c) Ketepatan Waktu
  - d) Akuntabilitas
- 2) Faktor penghambat Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

### **Sumber Dan Jenis Data**

Pengertian Sumber Data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Suharsini, 2010:172). Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebagai sumber untuk memperoleh data dalam melengkapi penulisan skripsi ini. Pemilihan informan didasarkan pada subjek yang banyak memiliki informasi dalam permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data. Adapun sumber-sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

- 1) Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah:
  - a. *Key-informan* adalah orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Yang menjadi *key-informan* yaitu ; 1) Camat Sungai Pinang Kota Samarinda.
  - b. *Informan* yaitu pegawai Kantor Kecamatan Sungai Pinang dan masyarakat sebanyak 7 orang dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*.
- 2) Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain:
  - a. Dokumen-dokumen yang menjadi objek penelitian.
  - b. Buku-buku ilmiah, hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat menangkap dan memperoleh data yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data untuk penulisan penelitian, penulis menggunakan beberapa langkah, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu pemanfaatan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data dengan mempelajari bahan literatur yang terkait dengan judul penelitian ini
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian dengan menggunakan teknik, meliputi :
  - a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek penelitian.
  - b. Informan (Wawancara), yaitu mengadakan wawancara dengan beberapa informan yang memiliki informasi yang terkait dengan penelitian.
  - c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui arsip-arsip dan dokumen-dokumen terakut dengan penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Data Model Interaktif (*Interactive Model of Analysis*) yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman seperti terlihat dalam gambar berikut.

Adapun penjelasan dari model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data/Data collection

Pengumpulan data adalah data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan riset lapangan, *observasi*, riset kepustakaan mengenai kinerja serta dokumentasi data-data sekunder lainnya.

2. Reduksi Data/Data reduction

Proses reduksi diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Proses reduksi data bukanlah proses yang sekali jadi, tetapi sebuah proses yang berulang selama proses penelitian kualitatif berlangsung. Data yang diperoleh di lapangan kemudian direduksi oleh peneliti dengan cara pengkodean, klasifikasi data, menelusuri tema-tema, membuat gugus, membuat pertisi, menulis memo, dan selanjutnya dilakukan pilihan terhadap data yang diperoleh di lapangan, kemudian dari data itu mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir secara lengkap tersusun.

3. Penyajian Data/Data display

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data yang dimaknai sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, maka akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. Hal ini dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti melihat gambaran secara penelusuran atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan.

4. Penarikan Kesimpulan/verifying

Kegiatan analisis interaktif keempat adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Sedangkan verifikasi merupakan kegiatan pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama peneliti mencatat, atau suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau peninjauan kembali serta tukar fikiran antara teman sejawat untuk mengembangkan “kesempatan inter subjektif” dengan kata lain makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya (*validitasnya*),

verifikasi dalam penelitian dilakukan secara kontinyu sepanjang penelitian verifikasi oleh peneliti, dimaksudkan untuk menganalisis dan mencari makna dari informasi yang dikumpulkan dengan mencari tema, pola hubungan, permasalahan yang muncul, hipotesa yang disimpulkan secara tetatif, sehingga terbentuk

## **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dan menjalankan kewenangannya sesuai yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah. Kecamatan Sungai Pinang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Samarinda Utara.

Saat ini pembagian kecamatan di Samarinda tidak termasuk Sanga-Sanga, MuaraJawa dan Samboja, ketiganya masuk dalam Kabupaten Kutai Kartanegara. Setelah PP No. 38 Tahun 1996 terbit, wilayah administrasi Kodya Dati II Samarinda mengalami pemekaran, semula terdiri dari 4 kecamatan menjadi 6 kecamatan, yaitu:

1. Kecamatan Sungai Kunjang
2. Kecamatan Samarinda Ulu
3. Kecamatan Samarinda Utara
4. Kecamatan Samarinda Ilir
5. Kecamatan Samarinda Seberang
6. Kecamatan Palaran

Pemekaran kecamatan kembali dilakukan seiring dengan pertumbuhan penduduk yang cukup pesat dan pelayanan masyarakat yang semakin meningkat. Kecamatan-kecamatan di Samarinda yang semula berjumlah 6, kini dimekarkan menjadi 10 kecamatan Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2010 ada 4 kecamatan hasil pemekaran tersebut antara lain:

1. Kecamatan Samarinda Kota
2. Kecamatan Loa Janan Ilir
3. Kecamatan Sambutan
4. Kecamatan Sungai Pinang

Peresmian kecamatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 28 Desember 2010. Jadi, secara administratif Kota Samarinda dibagi menjadi 10 kecamatan dan 53 kelurahan. Kecamatan Sungai Pinang memiliki jumlah penduduk sebesar 110.110 jiwa. Kecamatan Sungai Pinang memiliki luas wilayah sebesar 34,16 km<sup>2</sup>. Dan batas Wilayah Kecamatan Sungai Pinang sebagai berikut :

Kecamatan Sungai Pinang sebagai salah satu dari Sepuluh Kecamatan Daerah Kota Samarinda yang mempunyai luas wilayah 2.420,54 Ha.

Adapun batas-batas wilayahnya adalah:

- |                    |                             |
|--------------------|-----------------------------|
| 1. Sebelah Utara   | : Kecamatan Samarinda Utara |
| 2. Sebelah Selatan | : Kecamatan Samarinda Ilir  |
| 3. Sebelah Barat   | : Kecamatan Samarinda Ulu   |
| 4. Sebelah Timur   | : Kecamatan Sambutan        |

Kelurahan yang ada dibawah lingkungan Kecamatan Sungai Pinang sejak Tahun 2011 adalah 5 (lima ) Kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Temindung Permai
2. Kelurahan Gunung Lingai
3. Kelurahan Sungai Pinang Dalam
4. Kelurahan Mugirejo
5. Kelurahan Bandara

Kondisi geografis Kantor Kecamatan sungai pinang memiliki ketinggian 50 mdpl dari permukaan laut. Jarak antara kantor kecamatan dengan Pusat Pemerintahan kota adalah 3 km dan jarak dengan Pusat Pemerintahan Provinsi adalah 3 km.

### **Analisis Data**

#### **Kualitas Layanan**

Kualitas merupakan salah satu cara untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja pegawai, yang mana dapat dilihat sejauh mana kinerja pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya 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 tugas atau pekerjaan.

#### **Hasil Kerja**

Hasil kerja merupakan hasil yang dicapai dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi, Terkait dengan Hasil kerja dari Pegawai pada Kantor Camat Sungai Pinang Kota Samarinda,

#### **Kepastian Waktu**

Kepastian dan ketepatan waktu pelayanan merupakan suatu harapan setiap orang. Karena ketidaktepatan waktu dalam pelayanan dikhawatirkan akan berdampak pada pengorbanan waktu, tenaga, maupun biaya, maka dari itu ketepatan waktu dalam pelayanan sangat didambakan masyarakat, Karena itu cukup beralasan jika hal tersebut terus diperjuangkan hingga tercapai harapan yang diinginkan.

#### **Akuntabilitas**

Tanggung jawab berperan penting di dalam kinerja pegawai, karena pegawai yang benar-benar bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya tentu dia akan memperhatikan kinerjanya sebagai pegawai. Adapun unsur-unsur tanggung jawab pegawai meliputi selalu menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya. Selain itu memberikan pelayanan yang baik sudah seharusnya diberikan karena telah menjadi tanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya melayani masyarakat

## **Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda**

Dalam melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat pegawai kecamatan tidak lepas dari kendala atau hambatan. Kendala atau hambatan merupakan sesuatu yang harus dihadapi tentunya dalam menjalankan tugas sebagaimana mestinya

### **Pembahasan**

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang di hasilkan oleh seseorang pegawai, Sedangkan pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam pembahasan ini akan dibahas yakni: kualitas layanan, hasil kerja, ketepatan waktu, dan akuntabilitas.

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

Kinerja pegawai dapat dilihat dari Kualitas pekerjaannya yang di hasilkan oleh pegawai yang bersangkutan dan dalam kaitanya dengan kualitas layanan yang akan dilihat dari kerapian kerja ketelitian, atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai.

Seorang pegawai dituntut untuk dapat mengerjakan tugas secara rapi, teliti agar kesalahan - kesalahan yang dilakukan dalam mengerjakan tugas dapat menghasilkan suatu kualitas pekerjaan yang baik.

Dalam hal kualitas pekerjaan atau layanan yang dihasilkan oleh pegawai kecamatan sungai pinang kota samarinda kualitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai masih jauh dari optimal, masih perlu perbaikan-perbaikan dalam pelaksanaan tugas agar lebih maksimal sehingga kualitas pekerjaan meningkat, peningkatan kualitas pekerjaan pegawai secara otomatis akan menambah kepuasan masyarakat penerima layanan serta lebih meningkatkan lagi etos kerja yang ada.

Hasibuan dalam Mangkunegara (2005:17-18) mengatakan bahwa aspek-aspek yang mencakup penilaian kinerja adalah prestasi kerja. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang di capai pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas yang diberikan pemerintah kepada aparatur pemerintah, setiap aparatur pemerintah harus dapat mengerjakan tugas yang dibebankan dan menyelesaikannya merupakan suatu kemampuan menghasilkan prestasi kerja

Dari hasil wawancara bahwa hasil kerja yang dihasilkan dapat di lihat dari tingkat kerapian dan ketelitian pegawai, waktu penyelesaian dan dari tingkat kesalahan di temukan bahwa masih sering terjadi kesalahan yang dilakukan pegawai dalam hal pengetikan surat-surat atau nama ktp ada kalimat yang tertinggal dan yang mengakibatkan tertundanya urusan masyarakat karena surat tersebut harus di ketik ulang oleh pegawai kecamatan.

Berdasarkan informasi di atas hasil kerja yang di hasilkan pegawai sudah cukup baik akan tetapi masih perlu di tingkatkan lagi ketelitian kerapian agar tidak terjadi kesalahan.

Sub fokus penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan kinerja pegawai dapat ditinjau dari segi ketepatan waktu menurut Boediono (2003:68-67). adalah dalam pelaksanaan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Dari temuan di lapangan menunjukan bahwa sebagian besar pegawai kecamatan sungai pinang meskipun sebagian belum mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu tetapi secara aplikatif menunjukan bahwa sebagian besar pegawai mampu menyelesaikan secara efektif. Terutama menyangkut pembuatan kartu tanda penduduk sebagian besar penyelesaian dalam pembuatan ktp tidak tepat waktu di karenakan terjadi keterlambatan yang disebabkan blanko ktp masih di jakarta.

Tanggung jawab adalah melaksanakan tugas dan pekerjaan yang sudah dibebankan kepada pegawai dengan penuh kesadaran sesuai aturan yang telah ditetapkan dan tepat pada waktunya, dengan kata lain tanggung jawab adalah siap menerima dan melaksanakan kewajiban atau tugas, arti tanggung jawab diatas semestinya sangat mudah dimengerti oleh setiap orang. Tetapi jika diminta untuk melakukannya sesuai dengan tanggung jawab tadi, maka sering sekali merasa sulit, merasa keberatan, bahkan ada orang yang merasa tidak sanggup jika diberikan kepadanya suatu tanggung jawab. Dalam Hal ini tanggung jawab yang dimaksud adalah tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas yang diberikan kepadanya.

Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang harus diemban oleh pegawai, karena ketepatan waktu merupakan penilaian kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila setiap pemerintah tidak tepat waktu menyelesaikan pekerjaannya maka pekerjaan yang lainnya atau yang menunggu akan menumpuk dan akan tidak dilaksanakan dengan maksimal.

Berdasarkan data yang di peroleh di lapangan dan hasil wawancara, dalam menjalankan tugasnya, pegawai kantor kecamatan sungai pinang memiliki tanggung jawab yang baik, Terkadang masih ada kekurangan terhadap penyelesaian tugas yang tidak tepat waktu.

Faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor kecamatan sungai pinang yaitu kurangnya sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan serta lahan bangunan yang perlu di renovasi lagi di karenakan banyaknya masyarakat dalam pengurusan administrasi serta terjadi keterlambatan dalam pembuatan kartu tanda penduduk dikarenakan Blanko ktp

masih di Jakarta, sehingga terjadi keterlambatan atau tidak tepat waktu dalam menyelesaikan ktp.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan kecamatan Sungai Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat, berdasarkan Masyarakat menilai hasil kerja pegawai sudah cukup baik, namun masih ada masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang ada seperti masalah waktu pemberian layanan yang memakan waktu. Akan tetapi Kecamatan Sungai Pinang ini mengalami peningkatan dari tahun 2015 ke 2017 berdasarkan survey yang diadakan Kecamatan Sungai Pinang.
2. 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.
3. Kepastian waktu pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat berdasarkan SOP, akan tetapi terkadang tidak tepat waktu hal ini menunjukkan masih ada pegawai tidak menerapkan SOP yang ada.
4. Akuntabilitas yang baik, diwujudkan dengan pertanggung jawaban akan konsistensi antara kebijakan dan kegiatan pelayanan yang dilakukan dengan aspirasi masyarakat dan adanya tingkat upaya perbaikan pelayanan yang tinggi dari pihak kecamatan.
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, kurangnya ketrampilan pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan.

### **Saran**

Berdasarkan analisis dari penelitian di lapangan mengenai Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pegawai kecamatan bekerja sesuai dengan penuh tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya agar memperhatikan apakah ada yang salah, atau melakukan pengecekan terlebih dahulu dan apabila terdapat kesalahan langsung melakukan perbaikan..
2. Penempatan pegawai hendaknya disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dan disiplin ilmu yang dimiliki oleh pegawai serta tingkat pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti.
3. Perlu adanya pemberian sanksi yang tegas terhadap kelalaian pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

4. Pegawai kecamatan harus tetap memperhatikan apa yang menjadi tujuan utama, Memberikan apa yang menjadi kepuasan masyarakat. Misalnya dari hal kecil senyum dan tetap menggunakan bahasa yang santun dan ramah.

#### **Daftar Pustaka**

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Boediono, B, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Budiyanto, Eko. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Darma, Surya.2005. *Manajemen Kinerja*. Pustaka Pelajar.Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Perilaku Organisasi Cara Mudah Mempelajari Perilaku Manusia dalam sebuah Organisasi*. Gosyen Publishing.Yogyakarta
- Lamatenggo,Nina. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- M. Manulang, 2008. *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya.
- Musanef, 2005. *Manajemen Kepegawaian Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung.
- Nogi, Hessel S.Tangkilisan.2007. *Manajemen Publik*. Grasindo. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo.2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rikena. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Samsudin, Sadili. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada

#### **Dokumen :**

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil  
Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah