

KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAYANAN PERIJINAN DI KANTOR CAMAT SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Risa Monalisa¹, Enos Paselle² dan Fajar Apriani³

Abstrak

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan perijinan di kantor camat sungai kunjang kota samarinda dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan perijinan di kantor camat sungai kunjang kota samarinda. Penelitian ini berjenis kualitatif dengan fokus penelitian mengenai kinerja Pegawai negeri sipil dalam pelayanan dan perijinan yang meliputi kuantitas pelayanan perijinan yang dapat diselesaikan, kualitas pelayanan perijinan pada masyarakat, kreativitas pegawai dalam pelayanan perijinan, keterampilan pegawai dalam pelayanan perijinan, kedisiplinan dalam pegawai dalam pelayanan, kerjasama pegawai dalam memberikan layanan perijinan, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan perijinan tersebut. Sumber data primer dalam penelitian ini antara lain camat sungai kunjang, para kasi dan kasubbag, staf pelaksana dan warga penduduk yang memerlukan layanan perijinan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah model interaktif yang dikembangkan miles, huberman dan saldana.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan perijinan di kantor camat sungai kunjang kota samarinda secara aplikatif kurang optimal yang terindikasi dari subfokus penelitian yang telah ditetapkan tidak semuanya memenuhi yang diharapkan. Meski demikian dari data yang diperoleh terindikasi cukup baik. Faktor-faktor yang mendukung kinerja pegawai dalam pelayanan perijinan antara lain faktor regulasi komitmen camat dan pimpinan vertikal yang kuat serta motivasi para pelaksana mempunyai andil untuk menunjang pelayanan, dengan demikian kepentingan warga penduduk dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan. Sedangkan faktor-faktor yang menghambat kinerja Pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan perijinan di kantor camat sungai kunjang kota samarinda antara lain : beragamnya kemampuan pegawai, kurang tersedianya sarana dan prasarana operasional yang memadai, beragamnya pegawai yang

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email:

cukup dan terampil,terbatasnya kewenangan camat sungai kunjang kota samarinda dalam menentukan kebijakan terutama yang berhubungan dengan peningkatan kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai Negeri Sipil,Pelayanan Perijinan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Ada dua alasan buruknya kinerja birokrasi pemerintah dimata publik, yaitu birokrasi pemerintah lebih dominan menjalankan fungsinya sebagai “pengatur” dan “pengendali” daripada sebagai “pelayan publik”, dan, kedua lebih memosisikan diri sebagai “penguasa” dibandingkan dengan sebagai “abdi negara”. (Kristiadi, 2010 : 6) Seharusnya sebagai aparatur Negara dapat menempatkan diri pada posisi yang tepat, bukan sebagai *pangreh* (bisanya memerintah) tetapi sebagai abdi atau pelayanan masyarakat. Jika demikian citra aparatur di mata masyarakat tetap terjaga dengan baik, bahkan mendapat simpatisan masyarakat. Disisi lain, sebagai aparatur pemerintah seharusnya dapat mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu dalam proses segala urusan publik, mendahulukan kepentingan umum, dan sebagainya. Meskipun di reformasi birokrasi, perilaku aparatur telah mengalami perubahan tetapi perubahan tersebut kurang menyeluruh karena masih adanya perilaku aparatur yang menyimpang, sehingga terjadi mal administrasi (praktek-praktek yang melanggar etika administrasi. Misalnya korupsi nepotisme, dan menyalahgunakan wewenang. Karena itu tidak mengherankan banyaknya kritik yang dilontarkan oleh berbagai kalangan, baik dari civitas akademika maupun dari lembaga swadaya masyarakat. Mencermati fenomena maka cukup beralasan jika berbagai kalangan mengkritisi dan sekaligus melakukan kontrol terhadap kinerja aparatur.

Berbicara mengenai kinerja aparatur terlebih setelah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 42 Tahun 2008 tentang Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil, seharusnya mampu menunjukkan *performance* yang baik. Tetapi secara factual kinerja aparatur masih beragam atau tidak semuanya menunjukkan kinerja sesuai yang diharapkan.

- (1) Setiap aparatur memiliki kemampuan spesialisasi sesuai bidang Pekerjaannya
- (2) Memiliki kreativitas dan inovasi dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan citra dan kinerja instansi masing-masing,
- (3) Memiliki kesungguhan dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya (*committedto work*),
- (4) Mampu menunjukkan motivasi dan komitmen pelayanan yang tinggi sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat serta,
- (5) Memegang teguh etika profesional.

Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan pada latar belakang, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan perijinan di kantor Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan perijinan di Kantor Camat Sungai Kunjang?

Tujuan Penelitian

Sesuai perumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan perijinan di Kantor Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan perijinan di Kantor Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda

Manfaat Penelitian

Setiap kegiatan diharapkan dapat memberikan nilai guna, demikian halnya kegiatan penelitian ini dilakukan diharapkan dapat berguna sebagai berikut :

1. Secara teoritis : hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti untuk pengembangan ilmu sosial, terutama ilmu administrasi negara dan khususnya pada bidang manajemen sumberdaya manusia.
2. Secara praktis : hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh Camat Sungai Kunjang dan pimpinan vertikal pemerintahan Kota Samarinda agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan di masa mendatang.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Menurut Akbar (2003:3) teori adalah sebuah set konsep yang berhubungan satu dengan yang lainnya, suatu set dari proposisi yang mendukung suatu pandangan sistematis dari gejala. Lebih lanjut dikatakan konsep dipakai oleh peneliti untuk menggambarkan abstrak suatu gejala sosial atau gejala alamiah. Konsep juga disebut sebagai generalisasi dari sekelompok gejala tertentu sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan beberapa gejala yang sama.

Manajemen Sumberdaya Manusia

Martoyo (2000 : 11), mengemukakan bahwa aktivitas manajemen sumberdaya manusia pada dasarnya dan mempertahankan suatu jumlah dan kualitas sumberdaya manusia (tenaga kerja) yang tepat bagi organisasi agar tujuan manajemen tercapai dengan baik dan tepat, yang harus dalam kerangka pengembangan kemampuan yang terorganisir dan pada batas waktu atau periode tertentu yang memberikan ‘kemungkinan’ pengembangan kinerja

individu dan pertumbuhan organisasi. Menurut Flippo (dalam Hasibuan, 2003 : 27) bahwa manajemen sumberdaya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat. Menurut Simamora, (2004 : 5) ada 4 (empat) aspek yang sangat penting berkenaan dengan manajemen sumberdaya manusia, antara lain:

1. Penekanan yang lebih dari biasanya terhadap pengintegrasian berbagai kebijakan sumber daya manusia dengan perencanaan bisnis;
2. Tanggungjawab pengelolaan sumberdaya manusia tidak lagi terletak hanya pada manajer khusus, tetapi sekarang dianggap teletak pada manajemen lini senior;
3. Perubahan fokus dari hubungan serikat pekerja, manajemen berhubungan dengan manajemen karyawan, dari kolektivisme menjadi individualisme.
4. Terdapat aksentuasi pada komitmen dan melatih inisiatif dimana berperan sebagai penggerak dan fasilitator.

Ditinjau dari tujuan, bahwa kegiatan manajemen sumberdaya manusia mempunyai beberapa tujuan, baik tujuan organisasi, tujuan fungsional, tujuan kemasyarakatan dan tujuan personal/SDM. Secara substantif tujuan dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tujuan Organisasi :
 - a. Tujuan utama manajemen sumberdaya manusia adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemberian kontribusi pada organisasi melalui perbaikan, pengembangan, penyempurnaan dan peningkatan kemampuan pegawai dalam bekerja.
 - b. Meningkatkan tanggungjawab para manajer lini dan pimpinan produk kini dalam meningkatkan cara atau metode kerja setiap dan semua pegawai atau karyawan di lingkungan unit atau satuan kerjanya.
 - c. Memberikan dukungan dan bantuan pada setiap usaha para manajer dan pimpinan produk kini dalam menyelesaikan isu-isu sumberdaya manusia di unit atau satuan kerjanya.
2. Tujuan Fungsional, Memperhatikan dan meningkatkan kontribusi setiap satuan / unit kerja pada tingkat yang tepat sesuai target organisasi dalam memberikan pelayanan umum dan melaksanakan pembangunan sesuai tugas pokok organisasi.
3. Tujuan Kemasyarakatan, Mengembangkan dan meningkatkan kemampuan organisasi publik dalam memberikan respon yang bersifat etis berdasarkan nilai-nilai etika dan tanggungjawab sosial, terhadap kebutuhan dan permasalahan kemasyarakatan yang berkenaan dengan tugas pokok pegawai.
4. Tujuan Personal, Membantu para pegawai / karyawan dalam usaha mencapai tujuan masing-masing dalam bekerja, melalui terlaksananya kualitas kehidupan kerja yang positif, yang berpengaruh pada kontribusi organisasi publik.

Kinerja

Menurut Simamora (2004 : 423) kinerja (*performance*) diartikan sebagai suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhinya secara langsung dapat tercermin dari *output* yang dihasilkan baik kuantitas maupun kualitasnya. kinerja yang tinggi akan menghasilkan kualitas dan kuantitas sesuai yang diharapkan. Rue & Byars (dalam Pasolong, 2010 : 126), mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil atau berkaitan dengan operasi aktivitas, program dan misi organisasi.

Dessler (dalam Pasolong (2010 : 136) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan. Tujuannya adalah untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada diatas rata-rata. Dwiyanto (2006 : 47) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Flippo (2003 : 241), pengukuran kinerja dapat ditinjau dari dua aspek yaitu dari kualitas dan kuantitas. Dari aspek kualitas dapat diukur berdasarkan ketepatan, keterampilan, ketelitian, dan keterampilan hasil kerja, sedangkan dari kuantitas kerja dapat diukur melalui jumlah keluaran yang dihasilkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Rivai (2005 : 218) manfaat penilaian kinerja sebagai berikut :

1. Manfaat bagi karyawan yang dinilai antara lain :
 - a. Meningkatkan motivasi
 - b. Meningkatkan kepuasan kerja
 - c. Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan
 - d. Adanya kesempatan berkomunikasi ke atas
2. Manfaat bagi penilai
 - a. Meningkatkan kepuasan kerja
 - b. Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja karyawan
 - c. Meningkatkan kepuasan kerja baik dari para manajer ataupun karyawan
 - d. Sebagai sarana meningkatkan motivasi karyawanBisa mengidentifikasi kesempatan untuk rotasi karyawan
3. Manfaat bagi Organisasi
 - a. Memperbaiki seluruh simpul unit-unit yang ada dalam perusahaan
 - b. Meningkatkan kualitas komunikasi
 - c. Meningkatkan motivasi karyawan secara keseluruhan
 - d. Meningkatkan pandangan secara luas menyangkut tugas yang dilakukan untuk masing-masing karyawan.

Definisi Konsepsional

Untuk menghindari adanya interpretasi yang berbeda dari berbagai pihak, maka perlu adanya konsep yang jelas. Berdasarkan konsep yang dibangun melalui pendekatan teori, maka secara konseptual yang dimaksud

kinerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan perijinan adalah hasil kerja yang dicapai pegawai dalam kurun waktu tertentu yang didasarkan atas kewenangan berkenaan dalam pelayanan perijinan, dengan mempertimbangkan beberapa aspek, yaitu kemampuan pegawai dalam menyelesaikan perijinan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai dalam melayani masyarakat, inisiatif dan kreativitas pegawai dalam pelayanan perijinan, keterampilan pegawai dalam pelayanan perijinan, kedisiplinan pegawai dalam pelayanan, dan kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanan perijinan

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan penulis termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian maka fokus penelitian yang ditetapkan sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan perijinan, sub fokus penelitian yang ditetapkan meliputi :
 - a. Kuantitas layanan perijinan yang dapat diselesaikan
 - b. Kualitas layanan perijinan pada masyarakat
 - c. Kreativitas pegawai dalam pelayanan perijinan
 - d. Keterampilan pegawai dalam pelayanan perijinan
 - e. Kedisiplinan pegawai dalam pelayanan
 - f. Kerjasama pegawai dalam memberikan layanan perijinan
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan perijinan di Kantor Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Sumber data dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu data primer dan data skunder. Adapun sumber data yakni :

- a. Data Primer : Data yang diambil dari hasil wawancara dengan Informan dan informan kunci yang dipandu melalui daftar pertanyaan yang rancang peneliti.
- b. Data Sekunder : data yang diperoleh dari laporan tertulis, peraturan-peraturan, laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (Lakip), dokumen-dokumen, serta arsip lain yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti

Berdasarkan pada jenis dan sumber data yang diperlukan, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi :

- a. Wawancara Mendalam (*indepth interview*)
- b. Observasi Langsung
- c. Dokumentasi

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif, yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana, (2014 : 33) yang dilakukan melalui tahapan-tahapan, yaitu , (1) kondensasi data, (2) penyajian data, dan (3) penyimpulan/verifikasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kelurahan Sungai Kunjang

Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Samarinda Ulu yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1996 tentang pemekaran wilayah, dalam perkembangannya bahwa lembaga tersebut telah mengalami perubahan, baik dari struktur maupun tatalaksana organisasi. Apalagi seiring dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 07 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah (OPD), maka seluruh satuan kerja perangkat daerah telah dirampingkan agar terdapat efisiensi. Oleh karena itu pembentukan struktur organisasi harus mencerminkan prinsip-prinsip “Hemat Struktur dan Kaya Fungsi” artinya walaupun struktur organisasi dibuat minimal, namun secara fungsional dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara maksimal. Untuk mengiringi kebijakan pemerintah tentang organisasi perangkat daerah (OPD), maka pemerintah Kota Samarinda telah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2010 tentang Pembentukan Pemerintahan Kecamatan di Seluruh Wilayah Kota Samarinda. Hal tersebut dimaksudkan agar pemerintahan kecamatan dapat mempunyai landasan hukum tetap, sehingga dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pelayanan umum semakin jelas.

Struktur Organisasi dan Uraian

Sehubungan struktur organisasi pemerintah Kecamatan Sungai Kunjang sebagaimana yang diatur berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda No. 24 Tahun 2014, tentang Tugas pokok dan Fungsi Organisasi Pemerintahan Kecamatan terdiri dari Camat

1. Camat
2. Sekretaris Camat
 - a. Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Perencanaan Program
3. Seksi Tata Pemerintahan
4. Seksi Ekonomi dan Pembangunan
5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
7. Seksi Kesejahteraan Rakyat

Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Perijinan

Kinerja pegawai merupakan tema sentral yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini, Tema tersebut menarik untuk diteliti karena fakta menunjukkan adanya kesenjangan terindikasi oleh sub fokus penelitian yang ditetapkan secara akumulatif kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai kendala, bukan hanya terbatasnya staf pelaksana yang kompeten, sarana operasional yang tersedia tetapi juga terbatasnya faktor penunjang.

Kuantitas Pekerjaan yang Dihasilkan Pegawai

Kemampuan pegawai di Kantor Camat Sungai Kunjang ini nampaknya tidak semuanya memiliki kemampuan yang berbeda sehingga secara kuantitas hasil yang dicapai berbeda. Meskipun secara faktual kinerja pegawai secara kuantitas kurang optimal tetapi dari tindakan yang dilakukan termasuk cukup baik. Karena sebagian besar pegawai memiliki kompetensi sesuai bidang kerjanya Seperti yang disampaikan oleh beberapa informan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan layanan di lembaga ini termasuk cukup baik.

Suatu hal yang wajar jika masing-masing pegawai dalam memberikan layanan itu berbeda, karena tidak semua pegawai memiliki kemampuan dan kematangan berpikir yang sama. Tetapi dilihat dari jumlah pegawai yang memiliki kemampuan dan kematangan berpikir lebih banyak atau sebagian besar memenuhi kualifikasi yang diharapkan

Dari hasil observasi di objek penelitian menunjukkan bahwa perbedaan kemampuan dan kematangan berpikir pegawai dalam memberikan layanan, karena masing-masing pegawai mempunyai tingkat pendidikan, keterampilan dan ethos kerja yang berbeda, tentunya hal tersebut dapat merefleksi pada hasil yang dicapai. Meski demikian dilihat dari hasil yang dicapai dalam memberikan layanan cukup banyak, dan dalam satu tahun terakhir (thn 2016) pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sebanyak 1.734 berkas/orang. Dari jumlah tersebut yang paling banyak adalah pelayanan dibidang kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan surat ijin usaha perdagangan. Meskipun kemampuan pegawai dalam memberikan layanan secara optimal, tetapi dari tindakan yang dilakukan mampu memberikan layanan dalam jumlah banyak.(thn 2016).

Kualitas Pekerjaan yang Dihasilkan Pegawai

Dalam hal ini yang dimaksud kualitas pekerjaan yang dihasilkan dalam memberikan layanan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dibutuhkan waktu berapa lama. Untuk mengukur lamanya pelayanan maka perlu adanya parameter/standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolok ukur, sehingga dapat diketahui dengan jelas mengenai kualitas pekerjaan/layanan yang dicapai. Fakta menunjukkan bahwa kinerja pegawai ditinjau dari aspek kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai ternyata belum semuanya memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Dari 10 jenis pelayanan terdapat 3 jenis pelayanan yang kurang memenuhi standar pelayanan. Ini berarti kualitas pekerjaan yang dihasilkan atau kemampuan pegawai dalam memberikan layanan belum semuanya memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, demikian harapan masyarakat untuk mendapat layanan yang baik dan memuaskan kurang optimal .Hal tersebut didukung oleh pendapat informan yang mengakan bahwa mengenai kualitas pekerjaan yang di hasilkan pegawai di lembaga ini terutama terkait dengan layanan pada masyarakat, kurang optimal.

Kurang optimalnya pelayanan yang berkualitas disebabkan oleh berbagai kendala, diantaranya faktor sumberdaya manusia/pegawai, sarana operasional

penunjang dan kecilnya anggaran operasional, sehingga secara aplikatif kurang menunjang kelancaran kegiatan.

Keterampilan Pegawai dalam Memberikan Layanan

Keterampilan pegawai merupakan determinan penting untuk menunjang kelancaran tugas, sehingga perlu dipersiapkan sesuai kebutuhan. Apalagi seiring dengan peningkatan kinerja maka pegawai yang cakap dan terampil sangat dibutuhkan. Sebab dengan modal keterampilan itulah maka para pegawai dapat melaksanakan tugasnya lebih efektif. Fakta menunjukkan bahwa pegawai di lingkungan kerja Kantor Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda masih beragam, meski demikian sebagian besar pegawai memiliki keterampilan sesuai bidang kerjanya. Hal tersebut didukung oleh pendapat beberapa informan bahwa di lembaga ini banyak yang memiliki keterampilan, namun demikian perlu ditingkatkan karena terdapat beberapa pegawai yang kurang ditunjang dengan keterampilan sesuai dengan bidangnya. Terindikasi oleh beberapa staf pelaksana yang tidak memiliki legalitas pelatihan.

Berdasarkan data yang diperoleh di objek penelitian menunjukkan bahwa dari 11 orang yang bertindak sebagai staf pelaksana tidak semuanya memiliki legalitas pelatihan sesuai bidang kerjanya. Dari jumlah tersebut yang memiliki legalitas sebanyak 7 orang, sedangkan 4 orang lainnya tidak memiliki legalitas pelatihan sesuai bidang kerja. Padahal legalitas pelatihan itu penting karena dapat dijadikan sebagai modal kerja, sehingga dapat menunjang kelancaran tugas. Seperti yang dikemukakan oleh Moenir, (2005 : 65) mengatakan bahwa keterampilan merupakan faktor penting untuk menunjang kelancaran tugas, karena setiap pegawai hendak memiliki keterampilan sesuai bidang kerja. Kurangnya pegawai yang cakap dan terampil dapat menghambat kerjanya. Dengan demikian cukup beralasan karena tidak semua staf pelaksana memiliki keterampilan sesuai bidang kerjanya, maka layanan pada masyarakat tidak semuanya dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan.

Kreativitas Pegawai dalam Menghadapi Pekerjaan

Dalam hal kreativitas pegawai sangat dibutuhkan apalagi terkait dengan tuntutan masyarakat terhadap layanan yang berkualitas, maka hal tersebut dapat terpenuhi manakala setiap pegawai memiliki inisiatif dan kreativitas yang tinggi. Secara faktual mengenai inisiatif dan kreativitas pegawai di Kantor Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda, tidak semuanya memiliki kreativitas yang sama, misalnya inisiatif dalam menyampaikan ide atau gagasan untuk kelancaran pelayanan, meski demikian, dari jumlah pegawai yang ada justru sebagian besar memiliki sikap kritis dan kreatif dalam menghadapi pekerjaan. Karena sebagian besar didukung dengan tingkat pendidikan menengah keatas, dan pengalaman kerja cukup lama, sehingga sering menyampaikan saran dan masukan ketika ada pertemuan.

Dari hasil observasi menunjukkan adanya kreativitas yang kuat untuk melaksanakan pekerjaan, dan sudah menjadi komitmen para pegawai di lembaga tersebut. Disamping punya kepekaan terhadap pekerjaan dan juga

mempunyai komitmen yang kuat untuk meningkatkan kinerja. Nampaknya banyak pegawai bertindak lebih reaktif dan proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan, apalagi hal tersebut sudah menjadi tugas rutin, maka tidak ada alasan untuk menunda pekerjaan. Justru secara tuntas telah dikerjakan/diselesaikan apa yang menjadi tanggung jawabnya. Tidak ada alasannya untuk menunda pekerjaan, karena harus menunggu petunjuk atasan. Seperti yang disampaikan oleh beberapa informan, mengatakan bahwa ketika melaksanakan tugasnya tidak selalu minta petunjuk atasan. Karena setiap pekerjaan sudah jelas yang tertuang oleh uraian pekerjaan, dan disini diperlukan inisiatifnya pada pegawai yang bersangkutan. Meskipun tidak semua pegawai memiliki sikap kritis dan kreatif tetapi kalau dilihat secara rearsentatif menunjukkan banyaknya pegawai yang punya inisiatif dan kreatif dalam melaksanakan tugasnya.

Kedisiplinan Pegawai dalam Memberikan Layanan

Pembinaan sumber daya aparatur yang dilakukan melalui disiplin kerja dapat dilihat dalam 2 (dua) sisi, yaitu disiplin waktu dan disiplin atas perbuatan. Dari hasil evaluasi mengenai disiplin kerja pegawai di Kecamatan Sungai Kunjang belum efektif. Hal tersebut terindikasi oleh pelanggaran yang dilakukan pegawai baik yang terlambat masuk kerja, meninggalkan ruangan tanpa pemberitahuan pada atasan, pulang lebih awal dari ketentuan jam kerja dan disamping itu masih terdapat pegawai yang tidak masuk kerja tanpa pemberitahuan pada atasan. Fenomena tersebut hampir ditemui diberbagai unit kerja, sebagai akibat kurang ketatnya dalam menerapkan disiplin pegawai, dan lemahnya sanksi yang diberikan, serta besarnya toleransi yang dilakukan atasan. Kurang efektifnya disiplin kerja pegawai di lembaga tersebut tercermin oleh beberapa kasus pelanggaran. Dalam kurun waktu 6 (enam) bulan terakhir ini terdapat 15 kasus pelanggaran disiplin. Dari jumlah tersebut diantaranya pegawai yang terlambat masuk kerja sebanyak 5 kasus, demikian halnya pegawai yang meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja tanpa alasan yang jelas sebanyak 5 kasus, Kemudian pegawai yang pulang sebelum waktunya sebanyak 5 kasus, dan pegawai tidak masuk kerja tanpa pemberitahuan tidak ada. Jumlah tersebut jika diambil rata-rata dalam 6 bulan maka pelanggaran disiplin kerja di lembaga tersebut tergolong kecil. Ini berarti kinerja pegawai ditinjau dari aspek kedisiplinan menunjukkan indikasi relatif.

Kerjasama Pegawai dalam Memberikan Layanan Perijinan

Berdasarkan hasil observasi di objek penelitian menunjukkan bahwa kerjasama yang dilakukan staf pelaksana dalam pelayanan perijinan secara internal telah dikomunikasikan dengan staf pelaksana yang kompeten, Dengan demikian kerja sama antar staf pelaksana, yang terkait pelayanan perijinan menunjukkan cukup baik. Hal tersebut didukung dengan data primer bahwa kerja sama antar petugas pelaksana, dalam hubungannya dengan pelayanan perijinan oleh staf pelaksana di Kantor Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Perijinan

Faktor-faktor yang mendukung kinerja dalam pelayanan public antara lain Peraturan Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai Negri Sipil dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan kinerja. Kuatnya komitmen Camat Sungai Kunjang dan pimpinan vertikal untuk meningkatkan kinerja, lingkungan kerja yang kondusif yang memungkinkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di lembaga tersebut dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya

Faktor pendukung lainnya yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari adanya motif seseorang dalam melaksanakan tugas untuk mencapai kerja yang lebih baik. Sedangkan faktor eksternal adalah berasal dari lingkungan kerja, termasuk suasana dan ruang kerja, mekanisme kerja, dan sarana kerja. (Bryson, 2008:92).

Faktor-faktor yang menghambat antara lain kurang tersedianya sarana dan prasarana operasional yang memadai sehingga kurang menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada publik, masih beragam nya pegawai yang cakap dan terampil sehingga kinerja pegawai dalam memberikan layanan publik kurang optimal.

Dikatakan bahwa secara konseptual aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai antara lain :

1. Pengawasan Sumberdaya Manusia
2. Anggaran
3. Sarana dan Prasarana
4. Informasi
5. Budaya Organisasi

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda secara aplikatif kurang optimal terindikasi oleh sub fokus penelitian yang ditetapkan, tidak semuanya memenuhi yang diharapkan. Meski demikian dari data yang terekam baik dari hasil wawancara dengan informan yang didukung dengan data sekunder serta hasil observasi terindikasi cukup baik. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kinerja pegawai di lembaga tersebut secara substantif dapat dijelaskan sebagai berikut :
 - a. Secara faktual kinerja aparatur ditinjau dari aspek kuantitas pekerjaan yang dihasilkan atau memberikan layanan pada publik termasuk cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan atau urusan yang berkenaan dengan kepentingan masyarakat dapat diselesaikan dalam jumlah cukup banyak.

- b. Kinerja pegawai dalam pelayanan publik ditinjau dari aspek kualitas pekerjaan yang dihasilkan atau berapa lama pegawai dalam menyelesaikan dokumen yang diperlukan masyarakat dapat terlayankan tepat waktu
 - c. Ditinjau dari keterampilan dan keahlian kurang memenuhi kualifikasi untuk menunjang peningkatan kinerja pegawai karena sebagian besar pegawai di kantor Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda kurang sepenuhnya menunjang kelancaran pelayanan public. Karena tidak semua pegawai dalam melaksanakan tugasnya kurang ditunjang keterampilan dan keahlian sesuai bidang kerjanya. Terindikasi oleh legalitas pelatihan yang dimiliki. Ternyata masih terdapat sebagian pegawai yang belum memiliki legalitas pelatihan.
 - d. Dari aspek kreativitas pegawai dalam pelayanan, termasuk cukup baik. Terindikasi dari sebagian besar pegawai mempunyai inisiatif dan sikap kreatif, karena sebagai besar pegawai mempunyai pendidikan menengah keatas sehingga menunjang kreativitas pegawai dalam pelayanan publik.
 - e. Dari aspek tanggungjawab, menunjukkan indikasi baik, terutama dalam mempertanggungjawabkan atas pekerjaan/layanan yang dilakukan. Pertanggungjawaban yang dilakukan bukan hanya pada pihak lembaga tetapi juga pada masyarakat.
 - f. Dari aspek kedisiplinan pegawai dalam pelayanan, menunjukkan indikasi cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari pelanggaran disiplin yaitu relative kecil. Pelanggaran terjadi bukan hanya menyangkut waktu, sementara pelanggaran yang berhubungan dengan pidana belum ada.
2. Faktor-faktor yang mendukung kinerja pegawai dalam pelayanan perijinan antara lain faktor regulasi komitmen camat dan oimpinan vertikal yang kuat serta motivasi para pelaksana mempunyai andil untuk menunjang pelayanan,dengan demikian kepentingan warga penduduk dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan.Sedangkan faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan perijinan di Kantor Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda antara lain,beragamnya kemampuan pegawai, kurang tersedianya sarana dan prasarana operasional yang memadai, beragamnya pegawai yang cakap dan terampil, terbatasnya kewenangan Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam menentukan kebijakan terutama yang berhubungan dengan peningkatan kinerja pegawai.

SARAN

1. Sehubungan masih terbatasnya staf pelaksana yang tidak kompeten di Kantor Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda, maka pimpinan perlu meningkatkan kompetensinya sesuai bidang kerjanya. Hal tersebut dapat

- dilakukan melalui pemberian kesempatan untuk melanjutkan pendidikan formal dan mengikuti berbagai pelatihan, yang dibiayai oleh pemerintah Kota Samarinda.
2. Mengingat tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang terus meningkat, sementara sarana dan prasarana operasional yang tersedia kurang memadai, maka agar kinerja pegawai dalam pelayanan publik lebih baik, maka perlu menambah sarana dan prasarana operasional sesuai kualifikasi yang dibutuhkan, melalui usulan rencana kerja kepada pimpinan vertikal pemerintah kota yang dibuat pada tahun anggaran
 3. Sehubungan dengan terbatasnya alokasi anggaran operasional maka demi menunjang kinerja pegawai dalam pelayanan publik maka perlu ditingkatkan anggaran operasional sesuai yang dibutuhkan, dan hal tersebut dapat dilakukan melalui usulan rencana kerja yang disampaikan kepada pimpinan vertikal pemerintah kota pada tiap tahun anggaran.
 4. Mengingat sering terjadinya pemadaman listrik, maka kinerja pegawai di Kantor Camat Sungai Kunjang kurang optimal maka pihak penyelenggara dapat menyediakan atau membeli genset sendiri sesuai kapasitas yang dibutuhkan dan hal tersebut dapat dilakukan melalui rencana anggaran pendapatan belanja daerah pada tahun anggaran.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Akbar. Kasim, 2003. *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*. Jakarta : Fekon Bekerjasama Dengan Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Flippo, B. Edwin. 2003. *Manajemen Personalia*. Diterjemahkan Moh. Masud. Edisi keenam. Jakarta: Erlangga.
- Joedono. 2003. *Transformasi Pelayanan Publik*. Penerbit. Pembaruan. Yogyakarta.
- Kristiadi, J.B, Kristiadi, 2004. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta :
- _____, 2010. *Administrasi/Manajemen Pembangunan (kumpulan tulisan)*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung :Alfabeta
- Rivai Veithzal. 2005. *Manajemen Sumberdaya Manusia untuk Perusahaan (Teori dan Praktek)*. Jakarta : Murai Kencana.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia Edisi ke Ketiga*. Yogyakarta: STIE YKPN.