

**EFEKTIVITAS KERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KELURAHAN SIDODAMAI KECAMATAN SAMARINDA  
ILIR KOTA SAMARINDA**

**Nur Cholifah, Dini Zulfiani**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 11, Nomor 2, 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda

Pengarang : Nurcholifah

NIM : 1502015097

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 14 April 2023

**Pembimbing,**



**Dini Zulfiani, M.Si.**

**NIP 19781019 200604 2 003**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	: <b>eJournal Administrasi Publik</b>	 <b>Koordinator Prodi Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b>	: <b>11</b>	
<b>Nomor</b>	: <b>2</b>	
<b>Tahun</b>	: <b>2023</b>	
<b>Halaman</b>	: <b>481-490</b>	

# EFEKTIVITAS KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIDODAMAI KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA

Nur Cholifah <sup>1</sup>, Dini Zulfiani <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda dan juga mengahui faktor-faktor penghambat dalam Efektivitas Kerja pegawai. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan metode analisis kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu teknik purposive sampling. Fokus penelitian ini adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, pemanfaatan waktu. Teknik pengumpulan data menggunakan cara keperustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sudah terlaksana dengan cukup baik sesuai standar prosedur. Kuantitas kerja sudah terbilang baik, hal tersebut dilihat dari terget atau jumlah babab kerja yang dihasilkan sudah cukup baik. Kualitas kerja pun sudah cukup baik, akan tetapi beberapa dari hasil kerja yang dihasilkan tidak begitu maksimal karena masih terdapat beberapa kesalahan dalam pengetikan selain itu juga bentuk fisik yang dihasilkan kurang baik. Pemanfaatan waktu dalam penyelesaian setiap pekerjaan masih belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, dikarenakan adanya kesalahan-kesalahan yang terjadi membuat pekerjaan harus diperbaiki kembali, selain itu faktor teknik dan persoalan alat dan bahan yang kurang memadai membuat pekerjaan yang ada menjadi tertunda. Tetapi para pegawai sendiri sudah berusaha memberikan kinerja yang maksimal sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki.*

***Kata Kunci : Efektivitas Kerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik.***

## **Pendahuluan**

Dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 UUD 1995 diperlukan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang profesional,

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [cholifahnurcholifah4@gmail.com](mailto:cholifahnurcholifah4@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

mampu menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa. Tujuan nasional seperti tercantum dalam pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi pemerintahan maupun organisasi non pemerintahan. Di era global sekarang ini kebutuhan memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas adalah niscaya, mengingat peran yang sangat besar dalam organisasi. Sumber daya manusia adalah aset yang paling berharga dan paling dimiliki oleh suatu organisasi, karena itu keberhasilan suatu organisasi sangatlah ditentukan oleh unsur manusia. Sumber daya manusia yang lain adalah penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara (ASN), adalah dimna Aparatur sipil Negara berperan sebagai pelayan masyarakat atau abdi negara yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Aparatur kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Selain itu pegawai juga harus berkemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian dapat diharapkan membuat masyarakat puas dengan hasil kerja yang telah diberikan oleh pegawai di Kelurahan Sidodamai. Tentunya hal ini tidak terlepas dari kinerja pegawai yang mau tidak mau sebagai aparatur dan abdi negara harus sepenuhnya memberikan mutu profesionalitasnya yang terbaik untuk masyarakat. Akan tetapi hal tersebut belum sepenuhnya dirasakan seperti mayoritas harapan masyarakat di Kelurahan Sidodamai kenyataan yang ada dilapangan justru masih ada beberapa oknum Aparatur Sipil Negara di kelurahan yang kurang maksimal dalam melaksanakan tugasnya. Kurang optimalnya pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari beberapa keluhan masyarakat.

Ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diterima dengan berbagai alasan dari pegawai yaitu seperti: pertama, tidak adanya Lurah ditempat sehingga berkas yang seharusnya bisa selesai hari itu juga jadi tertunda sampai besok. Kedua, kelengkapan data yang masih kurang dari masyarakat yang ingin berurusan dengan kelurahan karena kurang optimalnya pihak kelurahan dalam menyampaikan syarat apa saja yang dibutuhkan data sehingga mau tidak mau harus bolak-balik guna memenuhi syarat kelengkapan.

Ketiga, kurangnya sumber daya manusia sehingga membuat masyarakat menunggu saat pelayanan terkadang pegawai terlambat datang.

Melihat dari permasalahan yang terjadi, terdapat rumusan masalah yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian. Pertama peneliti ingin mengetahui bagaimana Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Kedua, peneliti ingin mengetahui apa saja faktor penghambat dalam Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

## **Kerangka Dasar Teori**

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

Menurut Sunyoto (2012:1) Manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan bemutu hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpandu. Hariandja (2012:2) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk mengembangkan kerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja. Bohlander dan snell (2010:4)

### ***Efektivitas Kerja***

Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Setiap organisasi mempunyai tujuan baik tujuan umum maupun khusus, jangka pendek maupun jangka panjang, yang akan direalisasikan dengan menggunakan berbagai sumber daya atau faktor produksi yang ada. Oleh karena itu, dalam mengukur keberhasilan organisasi dapat diukur dengan konsep efektivitas. Kurniawan (2001:109)

Menurut Siagian (2012: 23) bahwa Efektivitas kerja karyawan dapat diukur dari beberapa hal yaitu: kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik.

Hasibuan (2003:105) mengatakan indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas kerja pegawai sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja yaitu hasil kerja yang terstandar dan sesuai dengan yang diinginkan.
2. Kuantitas Kerja yaitu jumlah hasil dari produksi kerja karyawan
3. Pemanfaatan waktu yaitu setiap karyawan harus dapat menggunakan waktu seefisien mungkin, terutama dengan datang tepat waktu ke kantor dan berusaha untuk menyelesaikan tugas sebaik-baiknya.

### ***Pelayanan Publik***

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintah negara pada dasarnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pelayanan bisa diartikan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan diartikan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*) baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintahan yang secara fungsional bertanggung jawab atas kedua fungsi tersebut. Siagian (2012:128-129).

Menurut Sinambela (2005:5) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kurniawan (2001:6) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Asas-asas pelayanan menurut Keputusan Menetri Pendayagunaan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi. Berarti terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Partisipatif. Mendorong, peran serta masyarakat dalam aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender, dan status ekonomi.
5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional dalam skripsi ini adalah efektivitas kerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik merupakan upaya penyelenggaraan yang dilakukan oleh suatu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik

dan tepat guna bagi masyarakat, khususnya aparat pemerintah agar lebih profesional, efektif, efisien serta tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan menggunakan indikator efektivitas kerja yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja dan pemanfaatan waktu.

### **Metode Penelitian**

Berdasarkan judul yang akan diteliti oleh penulis, maka jenis penelitian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun fokus dari penelitian ini adalah berdasarkan dengan indikator efektivitas kerja yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja dan pemanfaatan waktu serta faktor penghambat. Sumber dan jenis data penelitian menggunakan pemilihan informan melalui metode *purposive sampling* dengan sumber data primer *Key informan* adalah Lurah dan Sekretaris. Informan lainnya yaitu pegawai dan masyarakat yang di Kelurahan Sidodamai Samarinda Ilir. Dan sumber data sekunder yaitu dari dokumen-dokumen, buku, dan jurnal. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014).

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Efektivitas Pegawai melalui Kualitas Kerja***

Kualitas kerja sangat penting dalam menumbuhkan produktivitas kerja pegawai di Kelurahan, selain adanya kualitas dalam kerja sebagai upaya untuk menampilkan kemampuan yang dimiliki pegawai, karena semakin berkualitas seorang pegawai dalam bekerja maka, dapat diasumsikan memiliki efektivitas kerja yang baik. Secara mendasar seseorang memiliki kualitas kerja yang baik, bila pegawai tersebut memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan ketentuan kerja yang diberikan, dengan kata lain pelaksanaan suatu pekerjaan akan dinilai baik atau tidaknya sangat tergantung pada penyelesaian akhir pekerjaan, cara melaksanakannya, dan waktu yang diperlukan tidak lama. Tjiptono (2006).

Kualitas kerja pegawai di Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir terlihat sudah cukup baik, pegawai maupun staf di kelurahan terlihat disiplin dalam bekerja, serta mampu menyelesaikan pekerjaan dan tugas dengan baik. Pihak kelurahan termasuk staf sudah melakukan pencapaian kinerja dengan baik, adapun upaya dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai dilakukan dengan menetapkan target kerja atau tujuan kerja pegawai dengan jelas, setiap pegawai diberi kebebasan dalam menentukan ide dan kreasi dalam bekerja namun sesuai dengan SOP kerja pegawai, kelengkapan fasilitas kerja, keamanan dan pelayanan lainnya. Jadi secara keseluruhan disimpulkan bahwa kualitas kerja pegawai sudah terlihat baik, karena faktor penentu dalam peningkatan kualitas kerja tersebut

mendukung bagi setiap pegawai di Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Iilir Kota Samarinda. Dengan adanya kualitas kerja pegawai yang terlaksana tersebut tentunya pencapaian efektivitas pegawai dalam pelayanan publik dapat terlaksana.

Dalam peningkatan kuantitas kerja semua elemen terkait dilibatkan, dan upaya dalam meningkatkan kuantitas kerja juga sudah diterapkan baik dari lurah termasuk peningkatan kuantitas dari pegawai kelurahan itu sendiri, seperti: komunikasi yang baik ke sesama pegawai, evaluasi kerja pegawai untuk mengetahui kekurangan dalam pekerjaannya, termasuk meningkatkan kepercayaan moral kerja pegawai. Jadi secara keseluruhan disimpulkan bahwa kuantitas kerja pegawai sudah terlihat baik, karena faktorpenentu dalam peningkatan kuantitas kerja tersebut mendukung bagi setiap pegawai di Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Iilir Kota Samarinda.

Siagian (2012) efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan efektivitas kerja karena menjadi dasar bagi kinerja untuk menjalankan setiap progam, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran (waktu). Efektivitas juga dimaknai bukan hanya ke arah pencapaian tujuan tetapi juga pencapaian moral yang baik dari seorang pegawai dan sebagai suatu kriteria untuk menseleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil yang maksimal.

### ***Efektivitas Kerja Pegawai Melalui Kuantitas Kerja***

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan masyarakat, harus memperhatikan aspek kuantitas kerja untuk meningkatkan kepuasan masyarakat tersebut. Kuantitas kerja merupakan gambaran bagi seorang pegawai yang berkerja dalam suatu instansi, yang diukur dari beberapa lama seorang pegawai berkerja setiap harinya, dapat dilihat dari kecepatan, dan jumlah perkajaan yang diselesaikan dalam setiap harinya. Mangkunegara (2013). Dalam pandangan lain kuantitas kerja lebih menekankan pada kata kecepatan dan keuletan dalam berkerja sebagai bentuk memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat. Tingkat kuantitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen dan sistem kinerja cara pelayanan.

Kuantitas kerja merupakan jumlah kerja serta pemanfaatan waktu yang digunakan selama jam kerja yang ditetapkan bagi seorang pegawai yang bekerja dalam suatu instansi, yang diukur dari seberapa lama seorang pegawai bekerja setiap harinya, dan kuantitas kerja tersebut dapat dilihat dari kecepatan, dan jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam setiap harinya. Idealnya semakin banyak pekerjaan yang terselesaikan dalam setiap harinya, maka pegawai tersebut dapat dikatakan lebih memiliki potensi kerja yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan bahwa di Kantor Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Iilir, mengenai kuantitas kerja pegawai

kelurahan dikatakan sudah terlihat baik, peran serta dari lurah juga sudah terlaksana. Dalam peningkatan kuantitas kerja semua elemen terkait dilibatkan, dan upaya dalam meningkatkan kuantitas kerja juga sudah diterapkan baik dari lurah termasuk peningkatan kuantitas dari pegawai kelurahan itu sendiri, seperti komunikasi yang baik ke sesama pegawai, evaluasi kerja pegawai untuk mengetahui kekurangan dalam pekerjaannya, termasuk meningkatkan kepercayaan moral kerja pegawai. Jadi secara keseluruhan disimpulkan bahwa kuantitas kerja pegawai sudah terlihat baik, karena faktor penentu dalam peningkatan kuantitas kerja termasuk mendukung bagi setiap pegawai kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

Kuantitas kerja pegawai termasuk di Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir tentunya sangat berkaitan dengan peningkatan efektivitas kerja dalam pelayanan publik, atau dengan kata lain semakin tinggi kuantitas kerja dari pegawai, tentunya semakin efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebaliknya bila tingkat kuantitas kerja menurun, tentunya juga berdampak pada kurang efektifnya pelayanan kepada masyarakat.

#### ***Efektivitas Kerja dan Pemanfaatan Waktu Kerja***

Pemanfaatan waktu adalah penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan dari suatu instansi agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan. Pemanfaatan waktu merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan produktivitas waktu. (Hasibuan 2003). Waktu merupakan salah satu sumber daya yang harus dikelola secara efektif dan efisien untuk menunjang aktivitas kerja. Dari uraian tersebut dapat digambarkan bahwa pemanfaatan waktu kerja bagi pegawai di Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda bahwa upaya yang dilakukan pegawai dalam mengorganisir waktu kerja agar seefisien mungkin, sehingga rencana kerja yang telah disusun dapat diselesaikan sesuai ketentuan. Upaya pemanfaatan waktu kerja sangat penting selain dapat mengkoordinir waktu kerja, juga pegawai dapat menetapkan tujuan kerja yang diprioritaskan, dapat menyusun kerja secara maksimal, bersikap tegas terhadap kegiatan dan pekerjaan, serta pegawai dapat menghindari penundaan yang berlarut-larut. Sehingga dengan efektifnya pemanfaatan waktu pegawai dalam bekerja diharapkan pencapaian kerja menjadi lebih efektif dan efisien.

Begitu juga dengan pegawai di Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir, sebagai petugas dalam pelayanan publik, tentunya banyak menyita perhatian dalam pekerjaan, selain itu pelayanan yang diberikan kepada publik harus prima dan maksimal. Untuk itu pemanfaatan waktu kerja sebaik mungkin menjadi suatu keharusan yang diterapkan setiap pegawai di Kelurahan. Dengan pemanfaatan waktu kerja yang baik selain aktivitas kerja tidak membosankan, juga kesibukan tidak terlalu banyak. Namun masalahnya adalah tidak semua pegawai di kelurahan dapat menerapkan disiplin waktu termasuk mengelola

waktu dalam pekerjaan. Dan tentunya pekerjaan yang dilakukan pegawai semakin bertambah, sehingga mengurangi efektivitas kerja.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan waktu kerja bagi pegawai di Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir sepenuhnya belum mendukung dalam efektivitas pelayanan publik. Pemanfaatan waktu terutama dalam pekerjaan kurang maksimal bagi pegawai di Kantor Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir disebabkan adanya faktor penghambat dalam pelaksanaan kinerja pegawai. Faktor tersebut meliputi; standar yang tidak konsisten sehingga mempengaruhi pengukuran dan prestasi kerja pegawai, dalam melakukan evaluasi tidak sepenuhnya dilakukan menyeluruh, karena Lurah hanya berpatokan pada aspek pencapaian prestasi kerja pegawai, sedangkan banyak aspek yang belum mengena sasaran pengembangan kinerja. sedangkan disisi lain aspek pemanfaatan waktu dengan sebaik-baiknya menjadi pendukung terciptanya efektivitas dalam pelayanan publik.

#### ***Faktor Penghambat Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda***

Berdasarkan hasil penelitian, Hambatan-hambatan yang terjadi di kantor Kelurahan Sidodamai ada yang berupa teknik maupun hambatan non teknis. Untuk hambatan non teknik seperti listrik padam dan jaringan internet terjadi error dan peralatan yang digunakan dalam pemberian pelayanan publik, misalnya kerusakan komputer, kerusakan printer dan lain sebagainya. Kemudian faktor penghambat yang pertama yaitu Kurang disiplin kerja pada saat jam kerja. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu pegawai bidang pelayanan administrasi. Maka dapat diketahui bahwa para pegawai sering terlambat dikarenakan bertempat tinggal yang jauh dari kantor atau tidak masuk kerja dikarenakan cuaca yang tidak stabil seperti hujan dan terjadi banjir itu sebenarnya juga mempengaruhi keefektifitas dan kedisiplinan kerja dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Sidodamai. Jika itu terlalu sering dilakukan maka berdampak tidak baik kepada pegawai. Setelah itu yang kedua adalah fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Sidodamai Kota Samarinda. kurang memadai. Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terkait tentang fasilitas sarana dan prasarana yang ada di kelurahan Sidodamai Kota Samarinda. Dapat dilihat karena ruang tunggu yang ada di kelurahan sidodamai sangat sempit dan kurang memadai sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Kelurahan Sidodamai merasa kurang nyaman sehingga sampai menunggu, Kemudian fasilitas yang ada juga sudah kebanyakan ada yang rusak dan tidak layak unuk dipakai lagi komputer, printer, dan kipas. Para pegawai pun antisipasi unuk membawa laptop pribadi ke kantor agar dapat membantu dalam proses pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Sidodamai. Serta yang ketiga adalah Sumber Daya Manusia yaitu suatu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi baik instansi maupun perusahaan. Berdasarkan

observasi dan penelitian yang dilakukan oleh penulis secara langsung, terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dari proses pelayanan publik di Kelurahan Sidodamai yaitu kurangnya sumber daya manusia hal ini dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang maksimal.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan uraian analisis dan pembahasan tentang Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda, maka dalam hal ini dapat disimpulkan poin-poin dari penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai Kelurahan Sidodamai dilihat sudah baik, hal ini dapat bagaimana cara pegawai melayani masyarakat dengan cepat dan ramah serta dengan alur pelayanan yang tertera di Kelurahan Sidodamai. Pelayanan yang diberikan pegawai tidak berbelit-beli sehingga memudahkan masyarakat yang sedang berurusan. Pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai kelurahan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat karena masyarakat merasa puas dengan kualitas kerja yang dihasilkan oleh para pegawai.
2. Kuantitas kerja aparatur sipil negara di kelurahan sidodamai sudah dapat dikatakan cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari hasil pelayanan yang dikerjakan samapi tujuh pekerjaan bahkan lebih yang dapat terselesaikan, pekerjaan tersebut bisa terselesaikan dalam waktu sehari, akan tetapi ada beberapa penghambat yang menjadi proses pelayanan menjadi tertunda contohnya masalah teknis berupa komputeryang digunakan unuk melayani masyarakat idak berkerja dengan maksimal.
3. Pemanfaatan Waktu dalam memberikan pelayanan di kantor Kelurahan Sidodamai sudah berjalan dengan baik karena sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Di Kelurahan Sidodamai ini terdapat batasan waktu dalam penyelesaian pelayanan yaitu 10-20 menit sesuai dengan surat-surat yang di urus atau yang di perlukan.
4. Faktor penghambat efektivitas kerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik dikelurahan sidodamai yaitu kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya sumber daya manusia, kedua faktor penghambat ini menjadi proses pelayanan publik terganggu.

### ***Saran***

Berdasarkan penelitian dan penarikan kesimpulan di atas. Maka peneliti mencatat beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan:

1. Lurah Sidodamai sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti komputer guna mendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat dan Kipas angin diruang pelayanan untuk pengguna layanan agar masyarakat yang

- melakukan pelayanan pun merasa nyaman tidak kepanasan kalau sedang menunggu.
2. Lurah sebaiknya mengawasi pegawai yang ada di kelurahan agar tidak meninggalkan kantor pada sat jam kerja, sehingga tidak menghambat proses pelayanan yang ada di Kelurahan Sidodamai.
  3. Perlunya adanya kerja sama antara pemerinah kota dengan pihak Kelurahan, pemerintah harus menambahkan tenaga kerja pegawai di kelurahan sidodamai, terutama dibagian pelayanan publik karena dibagaian pelayanan masih membutuhkan tenaga kerja.

### **Daftar Pustaka**

- Bohlander, George. Dan Snell, Scoll. 2010. *Principles of Human Resource Manajemen ed.* Mason, OH: South Western- Cengage Learning
- Hariandja, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- Hasibuan, SP. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Asas-Asas Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Agus. 2001. *Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mangkunegara AA. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Milles, Huberman dan Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Siagian, P. Sondang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltal, 2005. *Refermasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi* . Jakarta : Bumi Aksara.
- Sunyoto, Danang, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi: Yogyakarta
- Undang-Undang No. 5 Tahun 20014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)