

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA KANTOR KECAMATAN SIMPANG RAYA KABUPATEN LUWUK BANGGAI

*Irhan Elman Pinaling¹
Marlien Lapian²
Ventje Kasenda³*

Abstrak

Peneliti memfokuskan penelitian di kantor kecamatan Simpang Raya Kabupaten Luwuk Banggai. Identifikasi masalah: kurang optimalnya pegawai kecamatan dalam pelayanan publik; Pelanggaran yang dilakukan pegawai dalam ketentuan jam kerja dan keterlambatan dalam pelayanan; kurangnya teguran ataupun sanksi dari pimpinan terhadap bawahannya yang melakukan pelanggaran; pelaksanaan tugas yang tidak efisien. Metode penelitian: kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kinerja ASN pada Kantor kecamatan Simpang Raya Kabupaten Luwuk Banggai. Menggunakan teori pengukuran kinerja menurut Bernandian & Russel (dalam Faustino Cardoso Gomes, 2005:142), indikator kinerja yaitu kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan terhadap pekerjaan, kreatifitas, kerjasama, keteguhan dalam pekerjaan, inisiatif dan kualitas pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada tumpang tindih pekerjaan yang terjadi, kualitas pegawai belum menunjukkan kinerja yang maksimal, pengetahuan pegawai terhadap pekerjaannya sudah cukup baik, kreatifitas dan kerjasama yang belum optimal sehingga menghambat pekerjaan, Inisiatif yang masih kurang disebabkan karena kurangnya rasa percaya diri untuk menyampaikan dan ada juga yang menyampaikan akan tetapi menunggu diberikan kesempatan untuk menyampaikan, sikap keramahan pegawai menunjukkan sikap yang belum prima dalam melayani warga hal ini ditunjukkan dari hasil pengakuan warga yang mengeluhkan masih adanya sikap yang kurang prima yang diterima warga. Kesimpulannya kinerja ASN Kecamatan Simpang Raya belum optimal; Saran : perlunya penambahan SDM (pegawai) untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan, perlunya pengawasan yang ketat dan tegas bagi pegawai yang melanggar aturan, perlu adanya peningkatan kualitas pegawai dan pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja rajin dan profesional sehingga dapat mengoptimalkan kinerja.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Daerah kecamatan adalah sebagai salah satu instansi garda terdepan untuk pelayanan publik, untuk itu kecamatan dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang akan terjadi di masa kini dan masa yang akan datang. Dalam rangka meningkatkan citra kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), untuk itu perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan profesional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat hendaknya dititik beratkan pada pemerintah kecamatan, karena kecamatan merupakan pusat pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparatur kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kinerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan dengan baik dan majunya suatu daerah tergantung pada kinerja pemerintah di daerah itu sendiri. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja dari aparatur kecamatan dari kualitas pelayanan yang diterimanya.

Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku dalam kurun waktu tertentu,

berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku, dan tindakannya. (Suwatno, 2011 : 196)

Tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut dengan istilah “level of performance” atau level kinerja. Pegawai yang memiliki level kinerja yang tinggi merupakan pegawai yang produktifitas kerjanya cukup tinggi, begitupun sebaliknya pegawai yang level kinerja yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, maka pegawai tersebut merupakan pegawai yang tidak produktif. Sebagaimana diketahui terbentuknya UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sebagaimana dilakukan perubahan atas UU No. 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok kepegawaian untuk mewujudkan ASN sebagai bagian dari reformasi birokrasi perlu di tetapkan ASN sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen ASN.

Kinerja pegawai kantor kecamatan yang cukup tinggi diharapkan dapat mewujudkan suatu efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan sebagai bentuk kesiapan pegawai kantor kecamatan dalam menghadapi perubahan-perubahan dalam masyarakat. Dalam kondisi seperti ini sudah layaknya Pemerintah Kabupaten Luwuk Banggai khususnya di kecamatan Simpang Raya harus semakin responsive terhadap perubahan lingkungan yang terjadi di masa sekarang dan di masa yang akan datang. Kemudian berdasarkan dari hasil obeservasi awal, terindikasi beberapa masalah kinerja pegawai yang di langgar oleh para pegawai di kantor

kecamatan Simpang Raya antara lain: Kurang optimalnya pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, hal ini peneliti indikasikan dari beberapa masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diterima. Seperti yang diutarakan oleh Bapak "SJ" (Warga Desa Mantan A) yang mengeluhkan lambatnya pembuatan pengantar Kartu Keluarga dan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) di Kantor Kecamatan, beliau mengeluhkan bahwa sudah hampir 10 hari Kartu Keluarga tersebut belum selesai dan begitu juga dengan SKTMnya yang belum selesai. dengan berbagai alasan dari pegawai, Seperti tidak adanya Camat di tempat, dll, Keluhan serupa juga datang dari Bapak "HN" (Warga Desa Mantan A) yang mengeluhkan lambatnya penggantian KTP yang hilang. Mereka berpendapat seharusnya sebagai seorang pelayan masyarakat para pegawai harus berorientasi pada pemberian pelayanan secara prima.

Masyarakat mengeluhkan pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pegawai yang tidak disiplin seperti pelanggaran ketentuan jam kerja; keterlambatan masuk kerja serta keterlambatan dalam pelayanan, sehingga secara langsung menghambat dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Beberapa pegawai yang datang terlambat ke kantor padahal jam masuk adalah pukul 08.00 WIB. Pada jam pulang pun terdapat beberapa pegawai yang lebih dulu pulang dari jam yang ditentukan pukul 16.00 WIB. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak "AA" Kasie Pemerintahan beliau mengatakan: "mengenai ketentuan jam kerja atau adanya keterlambatan masuk kerja, memang ada saja pegawai setiap hari yang datang ke kantor sudah lewat. Seperti halnya pelaksanaan apel ada

yang ikut dan ada juga yang tidak, biasanya itu pegawai staf. Yaa ada pengaruhnya juga seh pada efisiensi kinerja."

Kemudian masih adanya pegawai yang bersikap kurang ramah dalam hal melayani masyarakat. Hal semacam ini yang menyebabkan penurunan hasil kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kualitas dan pencapaian kerja di kantor kecamatan menjadi tidak efektif dan efisien. Seperti hasil wawancara yang dikemukakan oleh "SL" warga Desa Lokait mengatakan : "iya saya pernah pas waktu mau urus SKCK ada yang salah, bicaranya jutek kurang sopan .Padahal keutamaan berbahasa yang baik itu penting. Banyaknya keluhan masyarakat tersebut, peneliti mengindikasikan bahwa tidak adanya teguran ataupun sanksi dari pimpinan terhadap bawahannya yang melakukan pelanggaran. Pelaksanaan tugas yang tidak efisien, seperti berkas pekerjaan yang menumpuk tertunda di meja pimpinan. Berikut ini hasil wawancara dengan bapak "I" Kasubag Umum dan Kepegawaian "Kalau pekerjaan relatif ya di kantor ini tidak ditetapkan target khusus, biasanya memang kalau pekerjaan sedang menumpuk agak sedikit keteteran kadang pekerjaan ada yang tertunda, karena bapak tidak punya staf dan sebenarnya disini kurang ya mengenai pegawai staf".

Tinjauan Pustaka

Kinerja (Job Performance) Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi atau instansi sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab kerja yang diperlihatkan masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan

organisasi atau instansi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku, dan tindakannya. (Suwatno, 2011:196). Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, dan, misi dan visi organisasi (LAN-RI dalam Pasolong, 2010:175). Selanjutnya bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara dalam Pasolong, 2010:176).

Kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu (Sinambela dkk. dalam Pasolong 2010 : 176). Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari 2 segi, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut (Pasolong, 2010 : 175). Pengertian kinerja menurut KBBI, dikatakan bahwa kinerja berarti :

(1) sesuatu yang di capai

(2) kemampuan kerja, dan

(3) prestasi yang diperlihatkan

Berdasarkan pengertian di atas dapat dikemukakan bahwa kinerja dapat dilihat dari dimensi yang berbeda. Kinerja juga bisa diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang/sekelompok orang yang menurut ukuran tertentu, dalam kurun waktu tertentu untuk pekerjaan yang bersangkutan. Pada dasarnya setiap organisasi dikenal dengan 3 (tiga) macam kinerja yaitu kinerja organisasi, kinerja proses, dan kinerja pegawai.

Kinerja organisasi merupakan kinerja yang ditunjukkan oleh organisasi, kinerja proses adalah kinerja yang ditunjukkan oleh proses yang terjadi dalam organisasi, sedangkan kinerja pegawai yaitu kinerja yang ditunjukkan oleh seseorang atau sekelompok pegawai. Hubungan ketiga kinerja ini sangat erat karena kinerja organisasi bergantung pada kinerja proses, sedangkan kinerja proses bergantung pada kinerja pegawainya.

Berdasarkan pengertian kinerja yang dipaparkan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja adalah suatu tingkat pencapaian dalam pelaksanaan kegiatan atau program yang memiliki tujuan untuk memiliki tujuan untuk mewujudkan sasaran atau target yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi baik itu organisasi sektor publik atau organisasi sektor privat.

Sebelum berbicara jauh mengenai ASN terlebih dahulu perlu diketahui apa yang dimaksud dengan ASN. Pengertian ASN itu sendiri tertuang pada pasal 1 angka 1 UU No. 5 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa ASN adalah profesi bagi PNS dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. PNS menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah orang yang bekerja

untuk pemerintah atau Negara. Menurut Kranenburg PNS adalah pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk terhadap mereka yang memangku jabatan mewakili seperti anggota parlemen, presiden, dan sebagainya.

Pengertian PNS menurut Mahfud MD. Dalam buku Hukum Kepegawaian, ada dua bagian yaitu :

1. Pengertian stipulatif adalah pengertian yang diberikan oleh undang-undang tentang PNS sebagaimana yang tertuang dalam pasal 1 angka 3 No. 5 Tahun 2014 yang menyatakan bahwa PNS adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah.
2. Pengertian ekstensif adalah pengertian yang hanya berlaku pada hal-hal tertentu. Hal-hal tertentu yang dimaksud lebih kepada beberapa golongan yang bukan PNS. Contoh : ketentuan pasal 92 KUHP yang berkaitan dengan dewan anggota, anggota dewan daerah, dan kepala desa. Menurut pasal 92 KUHP dimana dijelaskan bahwa yang termasuk ke dalam PNS adalah orang-orang yang dipilih dalam pemilihan yang berdasarkan peraturan-peraturan umum dan mereka yang bukan dipilih tetapi diangkat menjadi anggota dewan rakyat dan anggota dewan daerah serta kepala desa dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa PNS adalah orang-orang yang bekerja dilingkungan instansi pemerintah sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang sudah ditetapkan oleh peraturan perundang-

undnagan, sesuai dengan UU No. 5 Tahun 2014.

Pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela, (2006:4) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Lukman (Sinambela, 2006:4) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pendapat lain mengenai pelayanan dikemukakan oleh Granross dalam Ratmiko dan Winarsih (2006:3): "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan". Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris Public yang berarti masyarakat, umum dan negara. Kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak dan ramai.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir (2006:26), adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi

kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan berikut :

1. Kepmen PAN No.90 / MENPAN /1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Adm. Negara. Diantara 8 program strategis tersebut salah satunya adalah tentang penyederhanaan pelayanan publik.
2. Kepmen PAN No.1 / 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum, tata laksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum, dan penyelesaian persoalan dan sengketa.
3. Inpres No. 1 / 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Inpres RI kepada MENPAN untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen / instansi pemerintah di pusat dan daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.
4. Kepmen PAN No. 06 / 1995 tentang Pedoman Penganugerahan Penghargaan Abdisatyabakti bagi unit kerja / Kantor Pelayanan Percontohan.
5. Instruksi Mendagri No. 20 / 1999. Gubernur KDH TK I dan Bupati / Walikota madya KDH TK II diseluruh Indonesia diinstruksikan untuk : (a). mengambil langkah-langkah penyederhanaan perijinan beserta pelaksanaannya; (b). memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha; dan (c). menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan di daerah.
6. SE Dirjen PUOD No. 503/125 / PUOD tanggal 16 Januari 1996, Kepada seluruh Pemda TK II untuk membentuk unit pelayanan terpadu pola satu atap secara bertahap, yang operasionalnya dituangkan dalam Keputusan Bupati / Walikota madya KDH TK II.
7. SE Mendagri No. 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002, tentang Pelaksanaan kewenangan wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
8. Kep. MENPAN No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
9. Kep.MENPAN No. 25/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.
10. Kep. MENPAN No. 26/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
11. Kep.MENPAN No. 119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan "Citra Pelayanan Prima".

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintahan no. 63/KEP/M.PAN/2003 tanggal 10 Juli 2003, disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Kep.MENPAN No. 63/2003 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut :

1. **Transparansi;** bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas;** dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional;** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif;** mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak ;** tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban;** pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna atau data yang sebenarnya. Penelitian kualitatif ini juga tidak semata-mata mencari kebenaran, tetapi tetapi pada pemahaman peneliti terhadap apa yang diteliti.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian (misalnya perilaku, persepsi, tindakan, dan lainnya), secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan

dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Maleong, 2006:219)

Tipe penelitian ini adalah deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah yang diteliti, khususnya tentang kinerja aparatur sipil negara di kantor kecamatan simpang raya.

Adapun bentuk penelitiannya adalah penelitian yang menekankan data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan informan terkait fokus penelitian sehingga dapat menemukan ruang lingkup tertentu. Data didapatkan dengan penelitian langsung ke lokasi penelitian, data dianalisis secara kualitatif.

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi. Sehingga dengan pembatasan studi tersebut akan mempermudah peneliti dalam mengambil data dan mengelolah sehingga menjadi kesimpulan. Dari penjelasan tersebut yang menjadi fokus penelitian ini adalah oleh Bernardian & Russell (dalam Faustino Cardoso Gomes 2005:142) :

1. **Quantity of work (Kuantitas Pekerjaan):** jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. **Quality of work (Kualitas pekerjaan):** kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. **Job Knowledge (Pengetahuan Terhadap Pekerjaan):** luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. **Creativeness (Kreativitas):** keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

5. Cooperation (Kerjasama): kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
6. Dependability (Keteguhan dalam bekerja): kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. Initiative (Inisiatif): semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. Personal Qualities (Kualitas Pribadi): menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

Informan yang akan dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi penelitian. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. CAMAT: 1 orang
2. Sekertaris kecamatan: 1 orang
3. KASUBAG: 1 orang
4. Staf : 2 orang
5. Kasi PM: 1 orang
6. Tokoh masyarakat: 3 orang

Hasil Penelitian

1. Kuantitas Pekerjaan (Quantity of Work)

Dari wawancara tersebut, peneliti bisa menganalisa bahwa sebenarnya masih ada tumpang tindih pekerjaan yang terjadi. Tupoksi yang seharusnya dimiliki satu Kepala Seksi, ternyata dijalankan oleh Kepala Seksi lain. Mengenai hal ini, peneliti menduga faktor minimnya pegawai di kantor kecamatan dan kedekatan mempengaruhi penilaian suatu pimpinan sehingga juga mempengaruhi pimpinan dalam mendelegasikan tugas-tugas yang ada. Selain itu, dari wawancara ini peneliti menganalisa bahwa beban kerja yang dimiliki pegawai pada Kantor Kecamatan

Simpang Raya tidak terbagi secara merata pada setiap pegawai

2. Kualitas Pekerjaan (Quality of Work)

Dari hasil wawancara bisa dianalisa bahwa kualitas kerja yang dihasilkan 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 akan lebih meningkatkan lagi etos kerja yang ada.

3. Pengetahuan Terhadap Pekerjaan (Job Knowledge)

Jika pegawai sudah memahami tugas pokok dan fungsinya maka secara otomatis pegawai akan memiliki pengetahuan yang handal terhadap pekerjaannya. Karena pekerjaan yang dilakukan didasarkan pada tupoksi yang sudah ditentukan oleh pimpinan. Dari hasil wawancara dengan Camat Simpang Raya tersebut, bisa dilihat bahwa pemberian tugas sudah diatur dalam peraturan tentang struktur organisasi dan tata kerja. Mengenai tugas yang harus diselesaikan segera dan yang berwenang sedang tidak ada ditempat maka delegasi tugas diberikan oleh pimpinan kepada bawahan yang dianggap relevan dengan tugas tersebut. Jadi intinya meski pengetahuan terhadap tupoksi wajib dimiliki pegawai, pegawai pun wajib minimal memahami tupoksi bidang lain untuk sesuatu hal yang dianggap mendesak dan penting.

4. Kreativitas (Creativeness)

Dari wawancara diatas kita bisa melihat bahwa tidak semua staf berinisiatif memberikan ide dan gagasannya dalam penyelesaian permasalahan. Ada beberapa staf yang ternyata hanya mengikuti apa kata pimpinan saja dalam melaksanakan

tugas. Hal ini akan menghambat pekerjaan manakala pimpinan tidak ada ditempat serta tidak ada pendelegasian tugas kepada bawahan. Hal ini tidak menunjukkan rasa kepedulian yang tinggi dari pegawai terhadap keberhasilan dari suatu pekerjaan. Karena apabila dalam menjalankan suatu tugas atau pekerjaan pegawai hanya perprinsip sekedar menjalankan perintah atasan, maka bukan tidak mungkin pekerjaan itu tidak akan sempurna hasilnya.

5. Kerjasama (Cooperation)

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti bisa menganalisa bahwa kerjasama pegawai belum berjalan efektif, karena masih ada keluhan dari beberapa warga terkait kekosongan pelayanan jika pegawai yang melayani sedang berhalangan. Mereka merasakan bahwa kekosongan itu tidak diisi oleh pegawai lain sebagai bentuk suatu kerjasama yang baik antar pegawai.

6. Keteguhan dalam pekerjaan (Dependability)

Upaya untuk meningkatkan disiplin pegawai sudah dilakukan, salah satunya dengan pembinaan kepada pegawai yang melanggar disiplin. Pembinaan dilakukan oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian sebagai pejabat yang mengurus serta membina pegawai. Apabila pembinaan yang dilakukan masih dihiraukan maka akan ada sanksi tegas seperti pemotongan tunjangan pegawai atau dihambatnya kenaikan pangkat berkala bagi pegawai itu sendiri.

Dari wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisa bahwa kehadiran pegawai pada Kantor Kecamatan Simpang Raya sudah cukup baik hanya saja masih banyak pegawai yang terlihat datang diluar jam yang sudah ditentukan. Melanggar disiplin dalam melaksanakan tugas dalam ketentuan

jam kerja hingga pegawai yang mengambil waktu kerja untuk hal pribadi di luar pekerjaannya, hal ini akan berdampak pada pencapaian tugas yang tidak maksimal

7. Inisiatif (Initiative)

Meskipun inisiatif datang dari individu masing-masing, tapi dari wawancara tersebut bisa dilihat bahwa pegawai sudah memiliki inisiatif dalam pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya akan tetapi di sisi lain pegawai masih belum efektif apabila selalu menunggu perintah dari pimpinannya saja.

8. Kualitas Pribadi (Personal Qualities)

Dari wawancara tersebut, peneliti menganalisa bahwa kelemahan utama dalam pelayanan public di Kantor Kecamatan Simpang Raya adalah keramahan dan keikhlasan dalam melayani. Hal ini menjadi sangat penting karena posisi pegawai sebagai abdi Negara dan pelayan publik. Dalam situasi dan kondisi apapun, harus mengedepankan senyum dan keramahan agar timbul kepuasan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Integritas seorang pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang penting. Sebagai abdi Negara dan pelayan masyarakat, hendaknya pegawai mencontoh integritas dari pegawai di Instansi Swasta. Jangan karena bukan organisasi profit, maka dengan seenaknya bekerja tanpa mempedulikan masyarakat itu sendiri. Sebagai organisasi yang berorientasi pada sector public hendaknya ini menjadi sebuah prioritas perbaikan agar ke depan tidak ditemui lagi hal-hal keluhan dari masyarakat.

Kesimpulan

1. Masih ada tumpang tindih pekerjaan yang terjadi serta masih ada pegawai yang mengerjakan pekerjaan yang

bukan bagian dari tupoksi dan tanggung jawabnya. Hal ini yang menyebabkan pekerjaan berjalan kurang efektif di tunjang dengan masih rendahnya sumber daya manusia.

2. Kualitas kerja yang dicapai dinilai masih kurang optimal, Hal ini disebabkan karena masih ada permasalahan yang ditimbulkan seperti tidak disiplin dalam melaksanakan tugas dalam ketentuan jam kerja, terlambat masuk, kurang fokusnya terhadap pekerjaan karena penempatan pegawai yang ditempatkan tidak sesuai tupoksi dan Standar Operasional Prosedur yang tidak berjalan optimal. hal ini akan berdampak pada pencapaian tugas yang tidak maksimal selain itu bimbingan teknis dan pembinaan yang diperoleh masih belum dapat meningkatkan kualitas pegawai.
3. Kurangnya ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Pimpinan harus bersikap berani dan bertindak tegas untuk memberikan sanksi setiap pegawai yang menyalahi aturan dan tidak disiplin sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan.
4. Kreativitas dan Inisiatif yang belum efektif, kurangnya inisiatif memberikan ide dan gagasannya dalam penyelesaian permasalahan. beberapa staf hanya mengikuti apa kata perintah pimpinan saja dalam melaksanakan tugas disebabkan karena kurangnya rasa percaya diri untuk menyampaikan dan ada juga yang menyampaikan akan tetapi menunggu diberikan kesempatan untuk menyampaikan. Hal tersebut tidak menunjukkan rasa kepedulian yang tinggi dari pegawai terhadap keberhasilan dari suatu pekerjaan.

Karena apabila dalam menjalankan suatu tugas atau pekerjaan pegawai hanya perprinsip sekedar menunggu perintah atau menjalankan perintah atasan, maka bukan tidak mungkin pekerjaan itu tidak akan sempurna hasilnya. Sedangkan kerjasama belum berjalan optimal, manakala masih ada keluhan dari beberapa warga terkait kekosongan pelayanan jika pegawai yang melayani sedang berhalangan dan atau berkaitan dengan keterlambatan jam masuk serta menunggu perintah atasan sehingga berpengaruh pada terhambatnya pelayanan yang diperoleh dan pekerjaan tidak efektif dan efisien.

5. Pengetahuan terhadap pekerjaan, keteguhan dalam pekerjaan dan kehadiran pegawai pada Kantor Kecamatan Simpang Raya sudah cukup baik hanya saja masih banyak pegawai yang terlihat datang diluar dari ketentuan jam kerja yang sudah ditentukan, hal ini akan berdampak pada efisiensi kinerja dari kecamatan itu sendiri.
6. Kualitas pribadi yang masih dinilai kurang, ditunjukkan dari sikap keramahan pegawai yang masih menunjukkan sikap belum prima dalam melayani warga hal ini ditunjukkan dari hasil pengakuan warga yang mengeluhkan masih adanya sikap yang kurang prima yang diterima warga.

Saran

1. Perlu adanya pembagian kerja dan beban kerja yang merata pada berbagai bidang sehingga fokus dalam pekerjaan sesuai tanggungjawabnya. Peneliti berharap, faktor kedekatan jangan sampai mempengaruhi penilaian pimpinan sehingga juga akan

- mempengaruhi pimpinan dalam mendelegasikan tugas-tugas yang ada.
2. Perlunya Peningkatan juga penambahan SDM pegawai merupakan solusi dalam hal ini menghindari tumpang tindih pekerjaan.
 3. Perlu adanya pengawasan yang ketat, teguran serta evaluasi yang lebih intensif terhadap pegawai yang melakukan kekeliruan, pelanggaran atau menyalahi aturan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan. Hal ini diperlukan untuk mendorong tanggungjawab pegawai terhadap tugas yang dibebankan kepadanya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai, yang akhirnya berimbas pada peningkatan kinerja pegawai.
 4. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas pegawai dengan bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan serta penyuluhan yang dilakukan secara berkala.
 5. Perlu adanya pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja profesional, rajin dan disukai masyarakat sehingga pegawai termotivasi untuk meningkatkan kemampuan serta kinerjanya dalam melaksanakan pekerjaan serta dalam melayani masyarakat. Sebaliknya, untuk pegawai yang dinilai tidak disiplin, buruk dalam kinerja serta tidak melayani masyarakat dengan baik hendaknya diberikan sanksi yang tegas dari pimpinan. Hal ini akan memacu mereka untuk mengoptimalkan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin & Russel, 2005. Human Resource Management. New Jersey : International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall
- Dharma, Surya, 2005. Manajemen Kinerja, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. UGM Press. Yogyakarta.
- Cheader, Alwasilah A.. 2006. Pokoknya Kualitatif. Jakarta. Dunia Pustaka Jaya dengan Pusat Studi Sunda.
- Gomes, Faustino C. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : CV Andi.
- Mahsun, Mohamad, 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- P. Siagian, Sondang, 2008. Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi, Jakarta: Penerbit Gunung Agung
- Pasolong, Harbani, 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung Alfabeta.
- Rachmadi, Lexy J. Moleong, 2006. Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sri Hartini, Tedi Sudrajat, Satiadjeng Kardasih, 2008, Hukum Kepegawaian Di Indonesia, Sinar Gravika, Jakarta, hlm 31-32
- Sedarmayanti, 2007, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung, Penerbit Mandar Maju.
- Soehartono, Irawan. 2005. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suwatno. & Priansa, D. 2011. Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sumber-sumber lain :
Kamus Besar Bahasa Indonesia

EKSEKUTIF

ISSN : 2337 - 5736

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan

Volume 2 No. 2 Tahun 2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

Undang-Undang No. 43 Tahun 1999

Tentang Pokok-pokok kepegawaian.

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014

Tentang Aparatur Sipil Negara
(ASN).

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014

Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 22 Tahun 1999

tentang pemerintahan daerah