

# EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KOLONGAN KECAMATAN TOMOHON TENGAH KOTA TOMOHON

Oleh : Shinta Bonita Moningka,

## ABSTRAK

*Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Suatu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang public service, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.*

*Menariknya, belum ada solusi yang dapat memecahkan sebab akibat penurunan kualitas pelayanan Publik. Seiring dengan hal itu, masyarakat semakin menuntut efektivitas kerja Pelayanan aparatur pemerintah sebagai abdi Negara. Menurut Gibson (1987:25) keefektifan adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Makin dekat prestasi yang diharapkan, maka akan makin lebih efektif dalam menilai mereka. Prespektif keefektifan dibagi atas tiga tingkatan analisa yakni individu, kelompok dan organisasi.*

*Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, sehingga peneliti tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variable penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti meliputi aspek tempat, pelaku dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai negeri sipil yang ada di kantor kelurahan belum maksimal dalam menjalankan tugasnya sesuai standar operasional. Masih rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai sontak membuat pelayanan terasa lamban. Beberapa pegawai terlihat datang terlambat di atas jam 08.00 pagi, tidak dilaksanakannya apel pagi, serta kebiasaan – kebiasaan lain yang berhubungan dengan etos kerja dan jika di ambil benang merahnya, dapat di ketahui bahwa tidak efektivitas pelayanan yang ada di kantor kelurahan kolongan di sebabkan oleh kedisiplinan pegawai itu sendiri. Kurangnya kesadaran dari pegawai sendiri menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai organisasi yang efektif.*

**Key words: Efektivitas, Pegawai Negeri Sipil, Pelayanan Publik.**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang–undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi.

Sianipar (1998:4), mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Dalam konteks Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Bentuk pelayanan dibedakan kedalam beberapa jenis, yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya termasuk di dalamnya dokumen – dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan lain sebagainya.

Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak – hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah.

Menurut Effendy efektivitas adalah sebagai berikut: ”Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan” (Effendy, 2003:14). Sementara pada waktu yang sama, masyarakat semakin menuntut efektifitas kerja pegawai negeri sipil, sebagian Pegawai Negeri Sipil diperbantukan di daerah otonom yang bekerja di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota yang di dalamnya memiliki kecamatan hingga kelurahan. Aparatur kelurahan merupakan wakil rakyat terdekat dalam rangka merealisasikan kebijakan – kebijakan pemerintah, baik di pusat maupun di daerah.

Di Kelurahan Kolongan kecamatan Tomohon tengah kota Tomohon, efektivitas kerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan publik belum maksimal. Hal ini terlihat dari etos kerja pegawai. Menurut pengamatan awal peneliti, Beberapa pegawai datang terlambat di atas pukul 08.00 Pagi. Selain itu, tidak dilaksanakannya apel setiap pagi. Beberapa keluhan lain dari masyarakat juga berhubungan dengan proses pengurusan kependudukan yang memakan waktu yang cukup lama.

Sesuai dengan latar belakang tersebut, maka peneliti mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimanakah efektivitas kerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan publik di kantor kelurahan kolongan kecamatan tomohon tengah kota tomohon.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tipe dan Dasar Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk memberi gambaran mengenai fenomena dan menganalisa peran, kendala, solusi untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai negeri sipil (PNS) dalam pelayanan publik.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor kelurahan Kolongan kecamatan Tomohon tengah kota Tomohon. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada kondisi kelurahan kolongan yang mendukung untuk pelaksanaan penelitian sesuai dengan judul yang dipilih ditinjau dari segi efektivitas waktu dan dana yang tersedia.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menurut KJ. Veeger (2003: 31) merupakan langkah yang amat penting dalam penelitian. Data yang terkumpul akan dijadikan sebagai bahan untuk analisis. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk uraian. Dalam penelitian ini data – data sekunder yang diperlukan antara lain : literatur yang relevan dengan judul penelitian, misalnya materi atau dokumen - dokumen dari kantor kelurahan Kolongan serta buku – buku dan karya ilmiah yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data – data yang di butuhkan yaitu melalui beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Pengamatan (observation)

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan . Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia ( kejadian – kejadian yang terjadi )

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Pewawancara adalah pengumpul informasi yang diharapkan dapat meyampaikan pertanyaan dengan jelas dan kemudian menulis semua jawaban dari pemberi informasi (Informan)

c. Dokumentasi

Data ini dikumpulkan dengan melalui berbagai sumber data yang tertulis baik yang berhubungan dengan masalah kondisi objektif, juga silsilah dan pendukung data lainnya.

### **Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini adalah Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik di kantor kelurahan kolongan kecamatan tomohon tengah kota Tomohon

### **Informan Penelitian**

Informan adalah objek penting dalam sebuah penelitian. Informan adalah orang – orang dalam latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan dalam penelitian ini terbagi menjadi 2:

Pemberi layanan terdiri dari:

- a. Lurah : 1 Orang
- b. Sekretaris lurah : 1 Orang
- c. Staf kelurahan bidang Pemerintahan : 2 Orang
- d. Staf kelurahan bidang keuangan : 1 Orang
- e. Staf kelurahan bidang kesejahteraan : 1 orang
- f. Camat : 1 Orang
- g. Sekretaris kecamatan : 2 orang
- h. Staf kecamatan bidang pemerintahan : 1 orang
- i. Staf kecamatan bidang kependudukan : 2 orang

Pengguna layanan terdiri dari:

- a. Tokoh masyarakat : 3 Orang
- b. Warga : 5 Orang
- c. Generasi Muda : 5 Orang
- Jumlah Informan : 25 Orang

Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling yakni digunakan untuk mengarahkan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan melalui penyeleksian informan yang menguasai permasalahan secara mendalam serta dapat dipercaya menjadi sumber data.

### **Analisa Data**

Analisa data merupakan metode penting dalam penelitian, karena dengan menganalisis data maka dapat diperoleh data secara benar. Analisa dilakukan untuk menemukan pola. Caranya dengan melakukan pengujian sistematis untuk menetapkan bagian – bagian, hubungan antar kajian dan hubungan terhadap keseluruhannya.

Untuk dapat menemukan pola tersebut peneliti melakukan penelusuran melalui catatan lapangan dan hasil wawancara. Dalam penyajian data peneliti menggunakan beberapa tahapan :

- a. Pengumpulan informasi melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi.
- b. Reduksi data proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan
- c. Penyajian (display) data. Penyajian data diarahkan agar data reduksi terorganisasikan. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan. Display data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal

- d. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan – catatan lapangan sehingga data – data yang ada teruji validitasnya.

## **PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik di kantor kelurahan Kolongan**

Efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. Organizational effectiveness (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Mengacu pada teori Gibson (1987:25) mengenai keefektivan, dikatakan bahwa keefektivan adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, Kelompok dan organisasi. Pegawai Negeri Sipil sebagai seorang individu merupakan pelaku dalam efektivitas Individu. Dalam Prespektif keefektivan, dibagi dalam tiga tingkatan dan bagian yang paling mendasar adalah keefektivan Individu. Keefektivan suatu Kelompok akan ditentukan oleh keefektivan individu dan keefektivan organisasi tergantung pada keefektivan kelompok. Dengan kata lain, organisasi akan efektif, jika individu (Pegawai Negeri Sipil) juga efektif.

Berdasarkan teori diatas, peneliti mencoba melihat fakta dilapangan dan ternyata peneliti menemukan masalah dalam organisasi yang berasal dari individu tersebut yang sering mengakibatkan organisasi tidak berjalan efektif. Terlihat pada jam – jam kerja ada beberapa ruangan yang kosong, hal ini di karenakan Pegawai tersebut tidak berada ditempat.

Di sisi lain, Martani dan Lubis (1987:55) menambahkan ada tiga pendekatan yang diperlukan dalam mengukur efektivitas individu, yaitu:

1. Pendekatan sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Unsur penting dalam konsep efektivitas sesungguhnya adalah pencapaian tujuan sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses.

Membangun organisasi dan individu yang efektif memerlukan kriteria keefektivan (Gibson 1987:33). Kriteria keefektivan secara khas dinyatakan dalam ukuran waktu jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Kriteria jangka pendek adalah untuk menunjukkan hasil tindakan yang mencakup waktu satu tahun atau kurang. Kriteria jangka menengah diterapkan jika anda menilai keefektivan seseorang, kelompok, atau organisasi dalam jangka waktu yang lebih lama, umpamanya lima tahun. Kriteria jangka panjang dipakai untuk menilai waktu yang akan datang yang tidak terbatas. Lima kategori kriteria keefektivan :

- a. Produksi : Mencerminkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas keluaran yang dibutuhkan lingkungan.
- b. Efisiensi : Didefinisikan sebagai perbandingan keluaran terhadap masukan. Kriteria jangka pendek ini memfokuskan perhatian atas siklus keseluruhan dari masukan - proses - keluaran, dengan menekankan pada elemen masukan dan proses
- c. Kepuasan : Kepuasan dan moral adalah ukuran yang serupa untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi memenuhi kebutuhan pelanggannya
- d. Keadaptasian : Keadaptasian ialah tingkat dimana organisasi dapat benar – benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal
- e. Pengembangan : Kriteria ini mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya menghadapi tuntutan lingkungan. Suatu organisasi harus melakukan berbagai upaya untuk memperbesar kesempatan kelangsungan hidup jangka panjangnya. Usaha – usaha pengembangan yang lazim ialah program pelatihan untuk meningkatkan kualitas pegawai

Jika dihubungkan dengan Pelayanan Publik, Produksi merupakan kemampuan pegawai Negeri Sipil dalam memberikan jasanya sebagai pelayan masyarakat. Efisiensi adalah proses dalam pelayanan publik itu sendiri. Contohnya dalam pengurusan kartu keluarga, masukan (input) dalam bagian dari kemampuan dan skill pegawai negeri sipil sedangkan proses merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan dan diupayakan pegawai Negeri sipil dalam pembuatan kartu keluarga. Terakhir keluaran adalah hasil akhir dari serangkaian masukan dan proses yang dilakukan.

Kriteria selanjutnya adalah kepuasan. Kepuasan dalam pelayanan publik berarti rasa puas terhadap produksi maupun efisiensi yang ada di dalam Pelayanan Publik. Sedangkan keadaptasian adalah cara bagaimana Pegawai Negeri Sipil dalam menghadapi permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan publik yang ada di kantor kelurahan termasuk di dalamnya keluhan-keluhan dari masyarakat. Pengembangan merupakan kriteria kelima agar organisasi dapat berjalan efektif. Pengembangan dapat diartikan sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik seperti pelatihan-pelatihan yang dapat menunjang kompetensi Pegawai Negeri Sipil.

Dalam praktek pelayanan publik di kantor kelurahan Kolongan, Pegawai Negeri Sipil belum mampu untuk memberikan jasanya secara maksimal. Berbagai kendala yang berasal dari individu pegawai sendiri sntak membuat proses pelayanan publik menjadi lamban. Sedangkan menurut Parasuraman ada 10 dimensi kualitas yang menentukan kualitas pelayanan : *Realibility, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding, Tangible*. Namun dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan diatas dirangkum menjadi lima dimensi yaitu :

1. *Tangible* ( bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian, bukti langsung / wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat

Berdasarkan fakta dilapangan, di kantor kelurahan Kolongan, sudah tersedia beberapa fasilitas seperti buku tamu, buku profil kelurahan, buku surat masuk dan keluar, buku catatan keuangan dan lain-lain sebagainya. Hanya saja perlengkapan seperti computer masih kurang memadai. Komputer hanya berjumlah 1 unit. Perlu

adanya perbaikan fasilitas untuk menunjang tugas dan fungsi aparat kelurahan Kolongan

2. *Reliability* ( kepercayaan ) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Untuk segi kepercayaan di kantor kelurahan kolongan, Masyarakat terkadang mengeluhkan waktu pelayanan yang dijanjikan.

3. *Responsiveness* ( daya tanggap ) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan satu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal

Kelemahan dari aparat kelurahan kolongan adalah terletak pada etos kerja khususnya lagi mengenai kedisiplinan.

5. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Dari sisi empati, aparat yang ada di kantor kelurahan kolongan sudah berusaha untuk membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat kelurahan kolongan. Hal ini menjadi jelas karena setiap minggunya aparat kelurahan berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan dengan diadakannya evaluasi kinerja tiap minggu sebagai bentuk keinginan untuk memahami keluhan – keluhan masyarakat namun sayangnya program ini belum terimplementasi dengan baik

Organisasi yang efektif, ditentukan oleh individu yang efektif. Tentunya ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas individu, seperti yang dikemukakan oleh Gibson (1987 : 12) :

a. Motivasi Individu ( Individual Motivation )

Motivasi dan kemampuan bekerja mempengaruhi prestasi kerja. Teori motivasi mencoba menerangkan dan meramal bagaimana perilaku individu muncul, mulai, berlanjut dan berhenti. Sebenarnya motivasi itu begitu rumit sehingga mustahil memiliki satu teori yang mencakup keseluruhan tentang bagaimana hal tersebut terjadi

Seorang Pegawai Negeri Sipil di kantor kelurahan Kolongan pastinya memiliki kapasitas dan semangat untuk bekerja. Semangat dan dorongan tersebut akan muncul dalam diri Pegawai Negeri Sipil jika ia memang sungguh – sungguh memiliki tujuan dan ekspektasi untuk bekerja.

b. Imbalan (Rewards)

Salah satu pengaruh yang paling kuat atas prestasi individu ialah system imbalan dalam organisasi. Manajemen dapat menggunakan imbalan untuk menarik pekerja masuk dalam organisasi. Gaji dan kenaikannya serta bonus adalah aspek-aspek yang penting dalam system imbalan, tetapi bukan satu-satunya aspek.

c. Stress ( Ketegangan Mental )

Stress merupakan hasil yang penting dari interaksi antara tugas pekerjaan dengan individu-individu yang melaksanakan pekerjaan itu. Stress dalam hal ini ialah suatu keadaan ketidakseimbangan di dalam diri individu yang bersangkutan, yang sering tercermin dalam gejala-gejala seperti keringat berlebihan dan lekas marah yang merupakan penghambat dalam diri PNS ketika menjalankan tugasnya.

Faktor stress bagi Pegawai Negeri Sipil seringkali menjadi penghambat dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik. Masalah yang datang dari berbagai hal yang dibawa ke kantor akan mengakibatkan Pegawai Negeri Sipil menjadi tidak profesional dalam bekerja.

Adapun menurut pendapat Richard Steers (1985 : 8) menambahkan ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas :

1. Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

Pola organisasi yang ada di kelurahan Kolongan adalah organisasi **non profit**. Milik Pemerintah yang bertujuan untuk mendukung suatu isu atau perihal untuk publik dengan memberikan Pelayanan sebaik-baiknya kepada Masyarakat tanpa ada perhatian terhadap hal-hal yang bersifat mencari laba berbeda dengan organisasi swasta yang mencari keuntungan. Dalam mencari dana, perusahaan swasta, akan membutuhkan dana-dana dari donator ataupun perusahaan-perusahaan besar untuk melakukan operasionalnya.

2. Karakteristik Lingkungan, mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi dalam menjalankan fungsinya.

3. Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi. Untuk itu di perlukan adanya **etos Kerja** untuk setiap pegawai (Individu)

4. Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.



Berbicara mengenai karakteristik manajemen adalah hal yang berkaitan dengan kepemimpinan kelurahan Kolongan. Lurah Kolongan Martinus Poluan. “ Beliau sudah memimpin dengan baik dan mengarahkan Pegawai yang ada di kantor kelurahan untuk berusaha memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat”.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil Kelurahan Kolongan tentu harus lebih dioptimalkan. Melihat hal tersebut, tentu diperlukan adanya pemecahan terhadap masalah yang ada. Mengingat akan hal tersebut, diharapkan adanya pelatihan – pelatihan sebagai bentuk pengembangan agar mentalitas dan kecerdasan Pegawai Negeri Sipil dapat ditingkatkan. Dengan begitu terciptalah organisasi yang efektif sesuai dengan kriteria keefektivan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik di kantor kelurahan kolongan, dapat di tarik kesimpulan bahwa Pegawai Negeri Sipil yang ada di Kelurahan Kolongan **belum efektif** dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dipertegas dengan :

1. Masih rendahnya tingkat kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil.
2. Program evaluasi kinerja pegawai belum terealisasi dengan baik . Mengingat evaluasi merupakan salah satu bentuk upaya yang harus dilakukan untuk memaksimalkan tugasnya. Dengan kata lain, jika tidak di laksanakan program evaluasi menjadi pertanda bahwa Pegawai Negeri Sipil yang ada di kantor kelurahan kolongan tidak berusaha untuk memperbaiki kesalahan – kesalahan yang berhubungan dengan pelayanan publik sesuai tugas dan fungsinya sebagai agen pelayan masyarakat.
3. Masih terdapat berbagai kendala dalam bentuk sarana dan prasarana yang membuat proses pelayanan publik menjadi kurang efektif.
4. Faktor stress bagi Pegawai Negeri Sipil seringkali menjadi penghambat dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik. Masalah yang datang dari berbagai hal sering dibawa ke kantor dan mengakibatkan Pegawai Negeri Sipil menjadi tidak professional dalam bekerja.
5. Dalam praktek pelayanan publik di kantor kelurahan Kolongan, Pegawai Negeri Sipil belum mampu untuk memberikan jasanya secara maksimal. Berbagai kendala yang berasal dari individu pegawai sendiri sontak membuat proses pelayanan publik menjadi lamban.

## **SARAN**

Menyadari tugas Pelayanan aparatur Pemerintah di kantor kelurahan Kolongan merupakan hal penting guna menunjang keberhasilan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan serta membangun Kepercayaan masyarakat atas Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di kantor kelurahan kolongan, tentunya aparatur pemerintah harus selalu :

1. Mengupayakan hal-hal yang baru guna menunjang keberhasilan Pemerintah.
2. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah kelurahan kolongan perlu memperhatikan kendala-kendala yang berhubungan dengan Pelayanan Publik dan masyarakat tidak hanya mengeluarkan pendapat namun bisa bekerjasama dengan

- aparatur Pemerintah di kantor kelurahan Kolongan sebab masyarakat sebagai sasaran utama dalam pelayanan publik
3. Bagi aparatur Pemerintah di kantor kelurahan Kolongan dalam melaksanakan tugas pelayanan, hendaknya melakukan perubahan yang menyangkut semua aspek, dalam hal ini aparatur pemerintah di kantor kelurahan ikut berperan dalam pembentukan perilaku, disiplin kerja dan kesadaran dalam tanggung jawab pelayanan yang menyentuh kebutuhan masyarakat di kelurahan dan mempersiapkan strategi serta upaya-upaya untuk menunjang pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Widjaja, 2006. Administrasi kepegawaian. Jakarta : Rajawali
- Bodgan, Robert dan Steven Taylor.1975. *Introducing to Qualitative Methods*. New York: A wiley Interscience Publication
- Effendy, 2006. *Ilmu Komunikasi (teori dan praktek)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Effendy. 2003 *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Etzioni,Emita.1982. *Social change Sources, patterns and consequences*. New York London: Basic Book inc Publisher
- Fitzsimmons, James A & Mona J. Fitzsimmons, 1995. *Service Management For Competitive Advantage*, Mc graw-Hill inc. New York
- Gibson, Ivancevich, Donnely. 1987. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur dan Proses* Jilid 1, Edisi 5. Jakarta: Erlangga
- Guno tri, Gering Supriyadi. 2006. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintahan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Handoko, 1998. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, 2001. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta:Bumi Askara
- Kamara,Toto,2001.*Etos Kerja*.Jakarta:PT. Gemma Insani
- Komarudin, 2008. *Menemukan kembali masa depan bangsa*. PT Mizan Publika
- Martani Husein, Lubis. 1987. *Teori Organisasi*. Pusat antar Univesitas Ilmu-ilmu Sosial: Universitas Indonesia
- Moenir, 1995. Manajemen pelayanan umum. Jakarta: PT. Bumi Askara
- Musanef. 1996. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*.Gunung Agung
- Nasution, 1994.*Manajemen Personalia*. Jakarta:Erlangga
- Ravianto, 1989. *Produktivitas dan tenaga kerja di Indonesia*. Jakarta : Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas
- Sedarmayanti, 2001. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*.Bandung:Mandar Maju
- Sianipar. 1998. Ekologi Administrasi Negara. Bandung: Informatika Bandung
- Siagian, Sondang. 2012. *Teori Pengembangan Organisasi*.Jakarta:Bumi Askara
- Steers, Richard.1980. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- The Liang Gie, 1997. *Ensiklopedi Administrasi*. Jakarta:Gunung Agung
- Veeger,K.J, 2003. *Pengantar metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

## SUMBER-SUMBER LAIN

Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang - Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok – Pokok Kepegawaian  
Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang kelurahan  
KEPUTUSAN MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan  
Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil