ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN GUNUNG LINGAI KECAMATAN SUNGAI PINANG

**Nur Amalia**

Prof. Dr. Fl. Sudiran, M.Si dan Wesley Liano Hutasoit, S.Sos, M.SP

1Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

2Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kelurahan gunung lingai, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja/pelayanan publik di kelurahan gunung lingai

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriftif kualitatif dengan focus kinerja/pelayanan publik kelurahan yang terdiri dari kualitas dari segi kerapian kerja dan ketelitian kerja, kuantitas yang terdiri segi jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan, ketepatan waktu sesuai tidaknya hasil pekerjaan dengan waktu yang direncanakan. Adapun teknik pengumpulan datanya menggunakan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah 17 orang dikantor Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang.

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukan bahwa kinerja dalam pelayanan publik dari pegawai kantor Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang yang di cermati dari indikator kinerja pegawai kelurahan yang terdiri dari kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dari sumber daya manusianya dan saranan-prasarana dari segi kerapian kerja sudah berjalan dengan baik, hal ini didasarkan atas hasil pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pegawai dikarenakan berbagai fasilitas pendukung yang cukup, dari segi ketelitian kerja sudah cukup, para pegawai telah memiliki ketelitian, keterampilan, bekerja mengikuti aturan-aturan yang ada di Kelurahan, dari segi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan, dalam pembuatan KK dan KTP dalam setiap pekannya dilihat pekerjaan pegawai sudah memenuhi standar yang telah diteteapkan.

Dari segi sesuai tidaknya pekerjaan yang dihasilkan dengan waktu yang di rencanakan sudah berjalan dengan baik dari segi sumber daya manusia kemampuan yang dimiliki seorang pegawai ditunjukkan dengan kesanggupannya sesuai dengan tingkat pengalamannya. Dari sarana-prasarana ketersediaannya anggaran yang masih terbatas, maka belum semuanya fasilitas kantor dapat dipenuhi.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan**

1. **PENDAHULUAN**

Dalam rangka mewujudkan tujuan Negara Indonesia, yaitu menciptakan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Diperlukan tingkat kemampuan Negara dan Bangsa dalam melaksanakan berbagai upaya pembangunan nasional yang mencakup seluruh segi kehidupan Bangsa, secara seimbang, serasi dan berkesinambungan. Pembangunan nasional merupakan usaha peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dilakukan secara berkelanjutan berdasarkan kemampuan nasional dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta dengan memperhatikan tantangan perkembangan global.

Dalam rangka peningkatan kualitas masyarakat Indonesia diperlukan adanya perhatian dan pembinaan serta pemanfaatan yang khusus terhadap peningkatan sumber daya manusia. Dalam upaya memberikan pelayan terhadap masyarakat sebaik mungkin adalah merupakan pembangunan nasional sebagaimana diketahui bahwa tujuan daripada pembangunan nasional adalah untuk mencapai tujuan Negara seperti yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Tahun 1945 alenia ke-4, secara jelas dinyatakan bahwa tujuan Negara Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahtraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia.

Dengan penegasan dari pokok-pokok yang dituangkan dalam pembukaan Undang-Undang 1945 alenia ke-4 diatas, maka dapat dipahami bahwa tujuan Negara Republik Indonesia tidak saja terbatas melindungi bangsa dan memajukan kesejahtraan umum. Hal ini berarti pembangunan bertujuan pula menciptakan masayrakat yang sejahtera, adil dan makmur yang berdasarkan falsafah pancasila.

Dalam usaha mendukung terlaksananya tujuan Negara termasuk yang menyangkut wewenang. Bentuk dan sistem pemerintahan yang disepakati keberhasilan tersebut sangat ditentukan oleh sumber daya manusia, seperti yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian (1999:1) bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, makmur, adil dan bermoral tinggi diperlukan Pegawai Negeri yang merupakan unsur aparatur Negara yang bertugas sebagai Abdi masyarakat diperlukan Pegawai Negeri yang berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan diperlukan meningkatkan manajemen Pegawai Sipil sebagai bagian dari Pegawai Negeri.

Dengan pelayanan yang baik keberhasilan terlaksananya tujuan Negara secara baik sangat ditentukan oleh aparatur pemerintah. Karena aparatur perintah yang menjalankan semua wewenang, bentuk dan sistem yang telah disepakati bersama oleh karena itu, idealnya seluruh aparatur pemerintah adalah individu yang berkualitas cakap bidangnya serta spesialisasi yang sesuai dibutuhkan untuk menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Dengan adanya pelayanan yang baik dalam satu kelurahan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Pelayanan yang terbaik yakni mampu memberikan pelayanan yang terbaik, tepat dan cepat kepada masyarakat sesuai visi dan misi kelurahan, yaitu :

1. Visi ”Menjadikan Kelurahan Gunung Lingai sebagai data, informasi dan pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan, yang profesional, mampu dan berwibawa”.
2. Misi yang harus dilaksanakan oleh seluruh aparat kelurahan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang prima, transparan, akuntabel dan tanggap.
4. Meningkatkan kualitas data dan informasi.
5. Mengembangkan sumber daya aparatur yang mengarah pada profesionalisme.
6. Meningkatkan peran serta sector swasta dan perusahaan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Semua itu akan dapat diwujudkan dengan komitmen bersama dalam peningkatan pelayanan lembaga antar pimpinan dan aparaturnya. Dimana pelayanan merupakan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Seiring dalam pelaksanaan pembangunan diberbagai bidang, yang diiringi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta mempunyai sikap kepribadian baik dan mampu berprestasi, terutama dalam suatu Kelurahan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 229 menyatakan ”Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintahan, Kelurahan dipimpin oleh seorang kepala kelurahan yang disebut lurah selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat, Lurah diangkat oleh bupati/wali kota atas usul sekertaris daerah dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”, untuk meningkatkan pelayanan pegawai kantor Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang.

Peranan pegawai kelurahan yang baik aparatur Pemerintah dan merupakan unsur yang strategis dalam proses pencapaian tujuan nasional dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Penerpaan pelayanan pegawai yang baik dan profesional sangat diperlukan dalam memberikan Pelayanan Publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Tanpa pelayanan publik yang baik tentu saja akan mengakibatkan pelaksanaan tugas pegawai kelurahaan akan menjadi lamban dan kualitas Pelayanan Publik rendah, tidak efektif karena selama ini pelayanan publik yang ada bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Berdasarkan hal tersebut pelayan publik dari pegawai memegang peran sangat penting dalam menunjang tercapainya tujuan, secara berdaya guna dan berhasil guna yang dilaksanakan sesuai tugas pokok, terencana/program pembagian kerja, pedoman pelaksanaan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan pelayanan publik dari pegawai kelurahan. Pegawai kelurahan juga sebagai unsur aparatur Negara, Abdi Negara dan Abdi Publik dituntut untuk mewujudkan cita pegawai Negeri sipil yang penuh kesetiaan dan keta’atan kepada Pancasila. UUD 1945, Negara pemerintah yang bersatu padu, berkualitas dan sadar akan tanggung jawabnya sebagai unsur Adi Negara dan Abdi Masyarakat. Untuk mewujudkan pegawai kelurahan yang seperti itu dalam rangka peningkatan pelayanan publik dari pegawai. Maka mereka perlu dikembangkan dengan sebaik-baiknya.

Melihat masyarakat kelurahan yang semakin meningkat baik berkualitas maupun kuantitasnya dari perkembangan pengetahuannya dan perkembangan teknologinya serta perkembangan pembangunan khususnya dibidang pembangunan kelurahan yang mengakibatkan masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik, serta cepat, berkualitas dari pegawai kelurahan yang ada. Pegawai harus memiliki prestasi kerja, kemampuan, keta’atan, tanggung jawab, kerjasama dan inisiatif karena hal-hal tersebut secara langsung mempengaruhi pelayanan publik dari pegawai untuk meningkatkan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu pelayan yang baik kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan pekerjaan yang diserahkan kepadanya, pegawai dihadapkan pada beban kerja yang cukup padat, sementara pegawai juga dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaan secaa optimal dan berhasil baik untuk mencapai hasil yang optimal dalam menyerahkan tugas yang diserahkan kepadanya, pegawai harus mempunya kinerja pelayanan publik yang tinggi, pelayanan publik yang tinggi merupakan faktor penting dan mendasar yang harus dimiliki oleh setiap pegawai.

Untuk mencapai pelayanan publik dari pegawai yang tinggi bukanlah pekerjaan ynag mudah, karena berhubungan langsung dengan unsur manusia serta pelayanan publik masa kini adalah pelayanan publik yang berdasarkan pada pemikiran atau akal bukan tenaga pegawai semata dan adanya kesesuaian jabatan atau spesialis dan kemampuan pegawai.

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan tempat penelitian yaitu, Kantor Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang yangmemiliki pegawai 13 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 5 orang Pegawai tidak tetap bulanan (PTTB) dan 2 orang Pegawaai tidak tetap harian (PTTH) jadi keseluruhannya ada 20 orang pegawai yang berkerja di Kelurahan Gunung Linngai.

Pelayanan Publik dari Pegawai Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang dari observasi awal dirasakan masih rendah terlihat dari pegawai yang kurang disiplin karena pada waktu jam kerja masih ada pegawai yang tidak ada di kantor dengan berbagai alasan karena dengan adanya pegawai yang tidak ada dikantor disaat jam kerja berlangsung akan memperlambat pelaksanaan kegiatan kantor kelurahan seperti dalam memberikan pelayanan karena pegawai yang diperlukan tidak berada dikantor.

Inisiatif pegawai dalam melaksanankan tugas masih kurang sehingga terkesan bahwa pegawai kelurahan hanya melaksanakan tugas jika mendapatkan penugasan dari pimpinan, di tambah lagi sarana dan prasarana yang kurang mendukung seperti perlengkapan kantor yaitu komputer hanya ada beberapa dan koneksi jaringan (wi-fi). Sehingga hal seperti ini dapat mengakibatkan memperlambat untuk penyelesaian tugas kantor dan tugas individual seorang pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, hal ini membuat masyarakat kecewa dan kurang bersemangat untuk melakukan urusan-urusan administrasi di Kelurahan Gunung Lingai.

1. **RUMUSAN MASALAH**
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik di kelurahan Gunung Lingai ?
3. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelayanan publik di kelurahan Gunung Lingai ?
4. **METODE PENELITIAN**

 Sesuai dengan judul yang akan penulis teliti, jenis penelitian ini adalah deskriftif kualitatif, yaitu penelitian memaparkan atau menggambarkan semua peristiwa yang diperoleh dari lapangan sesuai masalah yang telah dirumuskan pada perumusan masalah. Hal ini sesuai masalah yang telah dirumuskan pada perumusan masalah.

Agar tidak terjadi peluasan dalam penelitian ini dan untuk memudahkan dalam pencarian data maka penulis memfokuskan penelitian pada analisis pelayanan publik di kelurahan gunung lingai di kecamatan Sungai Pinang

1. Kinerja pelayanan pegawai kelurahan :
	1. Kualitas :dari segi kerapian kerja dan dari segi ketelitian kerja.
	2. Kuantitas : dari segi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan.
	3. Ketetapan waktu : dari segi sesuai tidaknya pekerjaan yang dihasilkan dengan waktu yang direncanakan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai kelurahan :
	* + - 1. Kemampuan sumber daya manusia (pegawai).
				2. Sarana-prasarana.

Untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan data model interakrif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2009) yang meliputi empat komponen, diantaranya :

1. Pengumpulan data :
2. Reduksi data :
3. Penyajian data :
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi :

**Gambar 2.**

**Analisis Data Model Interaktif**

Sumber : Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman yang diterjemahkan o

leh Tjetjep Rohidi (2009:20).

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kelurahan Gunung Lingai secara keseluruhan bahwa Kelurahan Gunung Lingai adalah merupakan salah satu Kelurahan dari 5 (lima) kelurahan di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, sesuai dengan luas wilayah Kelurahan Gunung Lingai adalah 130,56 Ha berjarak 5 km, dari pusat Pemerintah Provinsi berjarak 12 Km.

* 1. **Hasil Penelitian**

Dalam sebuah organisasi dibutuhkan kinerja pegawai yang mempunyai kemampuan dari segi kualitas dan kuantitasnya. Pada saat ini dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia karena masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari segi pegawai, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan publik pelayanan yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat,mahal dan melelahkan, kecendrungan seperti itu seperti itu terjadi karena masyarakat masi diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Untuk pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan public dengan mengembalikan dan mendudukan “ pelayanan” dan yang “dilayani” pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi

pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya birokrasi pada saat ini sesungguhnya harusnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Sesuai dengan penelitian yang berjudul Analisis Kinerja Aparat Kelurahan dalam penyelenggaraan pemerintah di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang maka dalam pembahasan ini terbagi 2 indikator, yaitu :

1. Kinerja pegawai kelurahan
2. Kualitas : yaitu mutu yang dihasilkan ( baik tidaknya hasil kerja terdiri dari kerapian kerja dan ketelitian kerja).
3. Kuantitas : yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai.
4. Ketepatan waktu : yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang

Direncanakan

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai kelurahan :
2. Kemampuan sumber daya manusia (pegawai)
3. Sarana dan prasarana

**4.2.1.Kinerja Pegawai**

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagi sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang diperhatikan dan kemampuan seseorang. Secara prinsipjinerja adalah mengenai proses pencapaian hasil. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sehingga dapat didefenisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

**4.2.2.Kualitas Pekerjaan**

Kinerja pegawai dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai itu sendiri. Dalam kaitannya dangan kualitas pekerjaan ini akan dilihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.

1. **Kualitas Pekerjaan dari segi Kerapian Kerja**

Setiap pegawai dalam sebuah instansi akan terlihat kondisi kualitas pekerjaannya, terutama dari segi kerapian kerja pada Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang keadaan kinerja dari segi kerapian kerja yang dilakukan dan dilaksanakan oleh para pegawai menurut hasil penelitian yang dilakukan bahwa hasil pekerjaan yang dilakukan dilihat dari hasil kualitas pekerjaan dri segi kerapian pegawai sudah berjalan dengan baik hal ini terbukti dari segi kerapian pegawai sudah berjalan dengan baik hal ini terbukti dari beberapa wawancara penulis dengan Pegawai dan warga.

1. Bagaimana menurut bapak/ibu apakah dalam melaksanakan pekerjaan pegawai Kelurahan Gunung Lingai sudah menyelesaikan dan memberikan hasil kerja yang rapi?

Berikut wawancara penulis dengan Bapak Mohamad Joni, SE selaku Lurah Gunung Lingai memberikan tanggapan mengenai kinerja pegawai di lihat dari kualitas pekerjaan dari segi kerapian kerja, dimana beliau menyatakan bahwa :

“ menurut penilaian saya, hasil pekerjaan yang dikerjakan pegawai dan dilaksanakan oleh para pegawai dilihat dari segi kerapian kerja telah memberikan hasil pekerjaan yang sudah cukup rapi ini dikarenakan berbagai fasilitas pendukung yang cukup dan juga para pegawai dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan petunjuk yang ada, sehingga dalam penyelesaian tugas selalu sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga pegawai menunjukan kualitas kerja yang baik” **(wawancana, 20 Agustus 2019)**

Berdasarkan wawancara dengan bapak lurah bahwa pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya berpedoman dengan aturan yang ada dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga masyarakat yang berurusan dengan pihak kelurahan harus memenuhi persyaratan-persyaratan sebagai prosedur yang berlaku hal ini sebagai penunjang kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Demikian yang telah dikerjakan oleh pegawai kelurahan dengan kinerja yang baik pula sehingga dapat menyelesaikan tugas yang di embanya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sehingga ini memberikan rasa puas masyarakat terhadap kinerja pegawai yang berkualitas.

1. Bagaimana menurut bapak/ibu utnuk kualitas pekerjaan pegawai dari segi kerapian pekerjaan apakah dalam menyelesaikan pekerjaan para pegawai Kelurahan Gunung Lingai selama ini telah sesuai dengan prosedur yang ada?

Berikut wawancara penulis dengan Bapak amir sebagai warga kelurahan Gunung Lingai :

“Dalam menyelesaikan pekerjaan para pegawai kelurahan selama ini telah sesuai dengan prosedur yang ada dengan begitu maka dapat dikatakan bahwa hasil pekerjaan pegawai telah sangat rapi, saya tidak berkendala apa-apa karena saya mengikuti prosedur administrasi, kartu tanda penduduk saya pun selesai dalam dua minggu dan tidak dikenakan biaya apapun, jadi saya cukup puas dengan hasil kerja para pegawai Kelurahan Temindung Permai”**(wawancara, 20 Agustus 2019)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak amir bahwa pembuatan KK dan KTP di Kelurahan Gunung Lingai apabila persyaratan yang telah ditetapkan maka proses pembuatannya tidak akan lama sehingga masyarakat merasa puas atas kinerja pegawai Kelurahan Gunung Lingai.

1. **Kualitas pekerjaan dari segi ketelitian kerja**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis menyangkut kualitas pekerjaan dari segi ketelitian kerja didapati bahwa, ketelitian kerja para pegawai di lingkungan Kelurahan Gunung Lingai adalah sangat berkaitan dengan tingkat keterampilan yang dimiliki masing-masing pegawai sebagaimana disampaikan oleh berikut wawancara penulis dengan ibu Siti Zubaida, SE sebagai Sekertaris Kelurahan Gunung Lingai :

1. Bagaimana menurut bapak/ibu apakah dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai Kelurahan Gunung Lingai sering melakukan kesalahan?

“dari segi ketelitian kerja para Pegawai Kelurahan sangat teliti dan terampil dalam melaksanakan tugas maupun pegawai jarang melakukan kesalahan yang fatal bahkan hamper-hampir tidak pernah, ini di buktikan dengan kelengkapan administrasi yang selalu diproses dengan cepat apabila persyaratan yang ditentukan dapat dilengkapi hal ini dibuktikan belum adanya complain dari masyarakat dalam kinerja pegawai seperti misalnya salah ketik nama atau alamat dalam pembuatan KK dan KTP” (**wawancara, 20 Agustus 2019)**

Berdasarkan wawancara dengan ibu Mahdalena bahwa pelaksanaan pekerjaan selama ini berjalan dengan baik, apabila masyarakat mampu memenuhi persyaratan yang diminta sehingga segala urusan pembuatan KK dan KTP langsung dikerjakan dan ini membuktikan bahwa kinerja pegawai juga baik.

1. Bagaimana menurut tingkat kerajinan pegawai Kelurahan Gunung Lingai dalam menjalankan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya?

Berikut wawancara dengan bapak Aminuddin, S.Sossebagai Pegawai yang ada di kelurahan :

“Selama saya menjalankan tugas di kantor Kelurahan Gunung Lingai saya telah merasakan betapa banyak yang harus dipelajari kerena untuk mengetahui seluk beluk tugas dan oprasional pekerjaan yang ada membutuhkan ketelitian dan keterampilan dengan mengikuti diklat, kursus dan bimbingan teknis agar pegawai bias bekerja lebih teliti dan mempunyai rasa pengabdian dan kompetensi yang tinggi kepada masyarakat para pegawai yang ada disini telah sangat cukup rajin dalam kehadirannya. Sehingga masyarakatpun yang datang untuk mengurus urusan administrasi dikantor kelurahanpun akhirnya dengan cepat dilayani, tidak ada pula kendala dan hambatan yang bearti”**(wawancara, 20 Agustus 2019)**

Berdasarkan wawancara dengan bapak Dede Rachmadi, S.Sos bahwa pegawai yang berada dikelurahan Gunung Lingai para pegawai telah memiliki ketelitian, keterampilan bekerja mengikuti aturan-aturan yang ada di Kelurahan Gunung Lingai dibuktikan dengan dating kekantor tepat waktu, rajin menyelesaikan pekerjaan.

Dari uraian diatas berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan baik melalui wawancara maupun pengamatan secara langsung dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparat Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang dilihat dari indikator kualitas pekerjaan dari segi kerapian pekerjaan dan ketelitian pekerjaan pegawai kelurahan sudah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari kinerja pegawai dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan petunjuk dan prosedur kerja yang telah ditentukan, pegawai jarang melakukan kesalahan dalam menyelesaikan tugas dan tingkat kerajinan yang tinggi.

* + 1. **Kuantitas Pekerjaan**

Kuantitas pekerjaan adalah jumlah atau banyaknya pekerjaan yang dihasilkan pegawai terhadap pelaksanaan kegiatan, sehingga untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja pegawai maka realitas hasil kerja pegawai tersebut dihubungkan dengan standar kuantitas yang telah ditetapkan.

Jadi dalam hal ini penulis ingin melihat kinerja pegawai dilihat dari kuantitas pekerjaan pegawai yang diambil dari hasil pekerjaan pegawai dalam pembuatan KK dan KTP serta standar kelurahan.

1. **Kuantitas pekerjaan dari segi jumlah pekerjaan yang dapat di selesaikan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis berkaitan dengan kuantitas pekerjaan dari segi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan, di dapati bahwa para pegawai Kelurahan Gunung Lingai dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada masing-masing pegawai sangat tergantung kepada arahan dan perintah dari atasan.

1. Bagaimana menurut bapak/ibu berapa banyak yang dihasilkan pegawai Kelurahan Gunung Lingai dalam pembuatan KK dan KTP?

Berikut wawancara dengan ibu Elven Nur, SH sebagai kepada seksi pemerintah. :

“Sifat pembuatan KK dan KTP masih tetap menggunakan sifat kolektif missal yang jumalahnya antara 10 sampai 20 bahkan lebih formulir dalam setiap pekannya, yang dimaksud artinya blanko pendaftaran dikumpulkan satu minggu kemudian diantara ke kecamatan untuk proses yang lebih cepat”**(wawancara, 20 Agustus 2019)**

Berdasarkan wawancaradengan ibu Elven Nur, SH sebagai kepala Seksi Pemerintah dilihat dari hasil yang dikerjakan oleh pegawai Kelurahan Gunung Lingai berkisar antara 10 sampai 20 formulir untuk pembuatan KK dan KTP setiap pekannya yang dibawa pihak Kelurahan kepada pihak kecamatan.

Wawancara dengan Lurah Gunung Lingai Bapak Mohamad Joni, SE :

“Pegawai yang khususnya melakukan pekerjaan dalam pembuatan KK dan KTP, telah sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh pihak kelurahan yaitu antara 10 sampai 20 formulir setiap minggu pada hari jumat yang dibawa ke kecamatan”**(wawancara, 20 Agustus 2019)**

Berdasarkan wawancara dengan bapak Mohamad Joni, SE bahwa kinerja pegawai kelurahan dalam melakukan pekerjaannya sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dikelurahan.

Dari hasil uraian diatas berdasarkan wawamcara dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat Kelurahan Gunung Lingai dilihat dari indikator kuantitas pekerjaan dari segi jumlah pekerjaan yang diselesaikan. Dapat dilihat dari jumlah yang diselesaikan pegawai dalam pembuatan KK dan KTP dalam setiap pekannya dan dilihat pekerjaan pegawai sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pihak kelurahan.

* + 1. **Ketepatan waktu**

Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan adalah merupakan ketepatan waktu dalam penyelesaian suatu kegiatan oleh sebab itu ketepatan waktu dapat dilihat dari sesuai tidaknya menyelesaikan tugas pekerjaan dengan waktu yang direncanakan.

1. **Ketepatan waktu dari segi sesuai tidaknya pekerjaan yang dihasilkan dengan waktu yang direncanakan.**

Pelaksanaan pekerjaan pegawai Kelurahan Gunung Lingai yang ditargetkan atau ditetapkan dengan waktu berhubungan dengan kinerja pegawai Kelurahan Gunung Lingai dalam hal penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, sebagaimana penulis melakukan wawancara dengan pihak kelurahan.

1. Bagaimana menurut bapak/ibu apakah dalam penyelesaian pekerjaan seperti pembuatan KK dan KTP sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Kelurahan Gunung Lingai?

Wawancara dengan Elven Nur, SH selaku Kepala Seksi Pemerintah :

“pegawai tidak ada kendala yang sangat penting dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan sebelumnya, ini dapat dilihat dari pembuatan surat-surat di kelurahan yang berhubungan dengan masyarakat misalnya pembuatan KK dan KTP.”**(wawancara, 20 Agustus 2019)**

Dari hasil wawancara dengan pihak kelurahan dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya pegawai tidak mengalami kesulitan karena sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, apa bila syarat-syarat yang diminta oleh petugas sudah di penuhi oleh masyarakat yang berhubungan dengan petugas kelurahan.

Berikut wawancara dengan ibu Tawiah sebagai warga Kelurahan Gunung Lingai :

“saya merasa puas dengan kinerja pegawai kelurahan karena setiap penyelesaian yang telah dijanjikan sebelumnya sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dari pihak kelurahan, hubungannya dengan saya saat membuat KTP dimana dijanjikan dalam waktu 2 minggu sudah dapat selesai dan diambil kembali di kelurahan”

Dari hasil wawancara diatas masyarakat merasakan hasil yang baik karena kinerja pegawai Kelurahan Gunung Lingai telah bekerja dengan baik dan masyarakat pun merasa puas dengan hasil kerja para pegawai yang ada di kelurahan dalam urusan administrasi seperti pembuatan KK dan KTP.

1. Bagaimana menurut bapak/ibu apakah pegawai Kelurahan Gunung Lingai dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan?

Berikut pula wawancara dengan bapak Hendri sebagai warga Kelurahan Gunung Lingai :

“Saya merasa puas dengan hasil pembuatan KTP di Kelurahan Gunung Lingai, karena saya mengikuti prosedur administrasi yang telah ditetapkan dalam setiap pengurusan KTP dan juga tidak dikenakan biaya apapun dalam pengurusan KTP, proses pembuatan KTP pun selesai dalam waktu dua minggu.”**(wawancara,20 Agustus 2019)**

Dari wawancara dengan bapak Hendri bias dilihat bahwa kerja pegawai kelurahan sudah cukup baik, karena dibuktikan dengan ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian tabg selesai dalam waktu dua minggu sehingga masyarakat merasa puas dengan kinerja pegawai Kelurahan Gunung Lingai.

* 1. **Pembahasan**

 Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat Kelurahan Gunung Lingai dari indikator kinerja pegawai Gunung Lingai Permaiberdasarkan tetepatan waktu dari segi sesuai tidaknya pekerjaan yang dihasilkan dengan waktu yang direncanakan sudah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dengan tidak ada kendala yang berarti bagi pegawai dalam menjalankan tugas pekerjaan selama ini yang menjadi tanggung jawabnya, karena masyarakat yang berurusan dengan pihak kelurahan sudah mengikuti prosedur dengan tepat.

Sehubungan dengan yang mempengaruhi kinerja aparatur pemerintah daerah dalam hal ini adalah Kelurahan, Ibu Siti Zubaida, SE sebagai Sekertaris Kelurahan Gunung Lingai mengungkapkan bahwa :

1. Bagaimana menurut bapak/ibu faktor apa saja yang mempengatuhi kinerja aparat Kelurahan Gunung Lingai dari individu pekerja?

“Salah satu atribut penting yang memadai suatu daerah otonom adalah milik aparatur tersendiri yang terpisah dari aparatur pemerintah pusat yang mampu menyelanggarakan urusan rumah tangganya. Sebagai unsur pelaksanakan, aparatur pemerintah daerah menduduki posisi vital dalam keseluruhan proses penyelanggaraan otonomi daerah. Oleh karena itu tidak berlebihan bila dikatakan bahwa keberhasilan penyelangaraan otonomi daerah sangat tergantung pada kemampuan masing-masing atau individual aparatnya.”**(wawancara, 20 Agustus 2019)**

Ini mengarah pada suatu konsepsi bahwa kemampuan yang dipunyai seorang pegawai ditunjukan dengan kesanggupannya sesuai dengan tingkat pengetahuannya dan keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan dan pengalamannya. Tersedianya modal pengetahuan dan keterampilan inilah yang merupakan salah satu faktor untuk mempertimbangkan penempatan seorang calon pegawai, modal ini biasanya dimiliki oleh mereka yang berpendidikan.

Untuk mengatur indicator sumber daya manusia (pegawai Kelurahan), menggunakan 2 sub indikator yaitu tingkat pendidikan dan pengalaman kerja.

1. Tingkat pendidikan

 Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur kelurahan khususnya dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Kelurahan Gunung Lingai sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan yang dimiliki oleh aparat itu sendiri, olehnya itu semakin berat atau meluasnya tanggung jawab aparat kelurahan yang harus dilaksanakan makan dibutuhkan aparat yang memiliki sumber manusia yang berkualitas pula.

 Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini mengenai tingkat pendidikan aparat Kelurahan Gunung Lingai.

**Tabel 4.10**

**Tingkat Pendidikan Aparat Kelurahan Gunung Lingai**

|  |  |
| --- | --- |
| **No** | **Tingkat Pendidikan** |
| 1 |  | SLTP | SLTA | SERJANA |
| 2 | Aparat Kelurahan | - | 10 | 7 |
| 3 | Jumlah  | - | 10 | 7 |

 Sumber : Data Monografi Kelurahan Temindung Permai Tahun 2019

Dari tabel 4.7 maka dapat dijelaskan bahwa aparat Kelurahan yang memiliki pendidikan yang paling tinggi adalah serjana yaitu sebanyak 7 orang, sedangkan yang tamatan SLTA sebanyak 10 orang serta tamatan SLTpyang mengabdi di Kelurahan Gunung Lingai tidak ada.

1. Bagaimana menurut bapak/ibu dari latar belakang tingkat pendidikan pegawai apakah para pegawai yang ada apakah para pegawai di Kelurahan Gunung Lingai memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan pengalaman pekerjaan yang baik?

Berikut wawancara dengan ibu Rini Pramayanti salah seorang Pegawai Kelurahan Gunung Lingai menyatakan bahwa :

 “latar belakang tingkat pendidikan yang berbeda-beda tidak menjadikan sebuah hambatan dalam melayani masyarakat sebab dengan pengelaman kerja dapat dijadikan pegangan untuk bekerja sesuai dengan tugas masing-masing.”**(wawancara,20 Agustus 2019)**

Hasil wawancara dengan Kepala Kelurahan Gunung Lingai bapak Mohamad joni, SH :

“Dapat kita katakana bahwa tingat pendidikan aparat Kelurahan Gunung Lingai telah ada peningkatan karena pada umumnya adalah serjana. Dengan melihat tingkat pendidikan aparat kelurahan, maka jelas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparat kelurahan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum dapat terlaksana dengan baik secara efektif dan efisien. Sebab dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, aparat kelurahan bias saling mengisi dan saling membantu. Dalam artian bisa kita percaya untuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat apabila kebetulan aparat kelurahan yang bertanggung jawab tersebut sedang berhalangan” **(wawancara, 20 Agustus 2019).**

Hal senada juga disampaikan Muh. Amin, salah satu warga kelurahan bawah :

“saya sebagai latar belakang pendidikan yang ada di Kelurahan Gunung Lingai bukan menjadi kendala utama, namun untuk mendapatkan posisi di instansi para aparat pada umumnya berlomba dengan sehat dengan cara menunjukkan kemampuan dan keterampilan dalam bekerja.” **(wawancara, 20 Agustus 2019)**

Dari penjelasan tersebut sebenarnya hal ini bukan sebagai kendala yang memberatkan, sebab yang terjadi pada kenyataannya latar belakang pendidikan bukan modal utama dalam bekerja. Namun dari pengalaman kerja seorang dapat mengetahui kualitas dari apa yang dia kerjakan meskipun perbedaan tetap ada tapi itu bukan kendala utama.

1. Pengalaman kerja

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai abdi masyarakat, maka kemampuan aparat juga sangat dipengaruhi oleh lamanya bekerja atau dalam hal pengalaman kerja. Tetapi persoalan lamanya bekerja tidak dapat dijadikan tolak ukur bahwa keberhasilan aparat Kelurahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya termasuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat Kelurahan Gunung Lingai yang memuaskan tetapi setidaknya dapat kita jadikan perbandingan apakah dengan lamanya bekerja di Kelurahan Gunung Lingai akan berpengaruh terhadap kemampuan yang dimiliki aparat kelurahan. Kepala Kelurahan tidaklah cukup hanya menyandang status sebagai pemimpin melainkan sangat perlu memainkan peranannya yang dibutuhkan, karena kepala kelurahan memiliki cukup pengaruh terhadap kehidupan social politik masyarakat. Meskipun pengalaman kerja yang dimilikinya belum dikatakan maksimal namun latar belakang pendidikannya yang membuat di segani oleh masyarakat. Untuk itu dapat dilihat pada tabel berikut ini mengenai lamanya bekerja sebagai aparat Kelurahan Gunung Lingai.

**Tabel 4.11**

**Lamanya bekerja sebagai Aparat Kelurahan Gunung Lingai**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No  | NAMA | JABATAN  | Kelamin  | Golongan |
| 1 | Mohamad Joni, SE | Luah | L | III/c |
| 2 | Siti Zubaida, SE | Sektur | P | III/a |
| 3 | Syahimah, S.Kom | Bendahara Barang | P | III/a |
| 4 | Elven Nur, SH | Kasi Pemerintahan | P | III/b |
| 5 | Martina Irang, SH | Kasi Kesejahtraan | P | III/a |
| 6 | Hj. Galoh | Kasi Ekonomi Pem | P | II/b |
| 7 | Eny Fitria Setiyanengsih, S.Sos | Staf  | P | II/b |
| 8 | Yenny Asmawati, SH | Staf | P | II/a |
| 9 | M. Fahrul Mu’in | Staf | L | II/a |
| 10 | Rini Pramawati | Staf | P | II/a |
| 11 | Aminuddin, S.Sos | Staf | L | II/a |
| 12 | Dede Rachmadi, S.Sos | Staf | L | II/a |
| 13 | Selvia Handayani, SE | Staf | P | II/a |
| 14 | Renny Maulida | Staf | P | II/a |

Sumber : Data monografi Kelurahan Gunung Lingai 2019

Dengan demikian, maka untuk menilai sejauh mana kemampuan yang dimiliki aparat Kelurahan Gunung Lingai masih diperlukan waktu sebab untuk menilai sejauh mana kemampuan yang dimiliki aparat pemerintah kelurahan terletak pada kelurahan. Maka sebagai kepala kelurahan diperlukan waktu untuk menilai apakah waktu yang cukup dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat Kelurahan Gunung Lingai dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga kemampuan aparat kelurahan dapat berpengaruh terhadap lamanya bekerja di Kelurahan Gunung Lingai.

1. Apakah di Kelurahan Gunung Lingai memiliki sarana-prasarana alat pendukung untuk membantu menyelesaikan pekerjaan di Kelurahan Gunung Lingai seperti peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan?

Berikut wawancara dengan bapak Muh. Amin salah seorang warga tentang sarana pelayanan yang ada di kelurahan

“menyatakan bahwa sarana pelayanan dikantor kelurahan masih kurang memadai pelayanan menjadi terhambat ketika terjadi pemadaman listrik disebabkan karena computer tidak dapat beroperasi dan mesin ketik manual dalam keadaan rusak hal ini dalam pelayanan administrasi menbuat urusan masyarakat tertunda karena dilihat dari jumlah sarana yang ada kurang mencukupi yaitu hanya 4 unit komputer dan 2 mesik tik yang satunya dala, keadaan rusak padahal mesin tik sangat berguna sebagai pengganti komputer untuk pengetikan surat-surat dalam urusan pelayanan administrasi di kelurahan. Ketika terjadi pemadaman listrik dikota samarinda khususnya daerah kelurahan dan masyarakat melihat aparat kurang memperhatikan perawatannya. Oleh karena itu sarana pelayanan yang ada hendaknya diperhatikan perawatannya, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lancer lagi.”**(wawancara, 20 Agustus 2019)**

Dari pernyataan diatas fasilitas tidak sekedar peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pemimpin untuk pengadaannya. Fasilitas yang menjadi tanggung jawab pemimpin yang terpenting diantaranya adalah usaha dalam memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa kepala Kelurahan Gunung Lingai selalu berusaha memenuhi fasilitas pekerjaan bawahannya, namun dengan ketersediaannya angaran yang masih dibatasi, maka belum semuanya fasilitas kantor dapat dipenuhi. Kondisi ini dipertegas dari hasil wawancara di kantor banyak keluhan dari masyarakat maupun staf mengenai kekurangannya saran dan prasarana seperti meja dan kursi yang mulai rusak, mesin tik yang masih saling pinjam, serta kondisi kantor yang kurang memadai. Hal ini apabila berlarut akan berdampak pada kinerja dan kewibawaab aparatur pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayan kepada masyarakat.

Dengan demikian, maka untuk menilai sejauh mana kemampuan yang dimiliki aparat Kelurahan Gunung Lingai masih diperlukan waktu sebab untuk menilai sejauh mana kemampuan yang dimiliki aparat pemerintah kelurahan terletak pada kepala Kelurahan. Maka sebagai kepala kelurahan diperlukan waktu untuk menilai apakah waktu yang cukup dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat Kelurahan Gunung Lingai dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga kemampuan aparat kelurahan dapat berpengaruh terhadap lamanya bekerja di Kelurahan Gunung Lingai.

 **V.PENUTUP**

* 1. **Kesimpulan**

Berdararkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulisan tantangan Analisis Kinerja Aparat Kelurahan Dalam Penyelanggaraan Pemerintah di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang yang dicermati dari indikator kinerja pegawai kelurahan yang terdiri dari kualitas, kuantitas dan ketetapan waktu. Dan kedua faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pekerjaan yang dapat dilihat dari segi keterampilan kerja ketelitian kerja dan yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan suatu tugas pekerjaan asalah sebagai berikut :
2. Kualitas pekerjaan dari segi kerapian kerja sudah berjalan dengan baik, hal ini didasarkan data hasil pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pegawai dikarenakan berbagai fasilitas pendukung yang cukup seadanya dan juga apara pegawai dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan petunjuk yang ada, sehingga didalam penyelesaian tugas selalu sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga pegawai menunjukan kualitas kerja yang baik.
3. Kualitas pekerjaan dari segi ketelitian kerja sudah cukup bahwa pegawai yang berada di Kelurahan Gunung Lingai para pegawai telah memiliki ketelitian, keterampilan, berkerja mengikuti aturan-aturan yang ada di kelurahan dibuktikan dengan datang kekantor tepat waktu, rajin menyelesaikan pekerjaan.
4. Kualitas pekerjaan dari segi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan. Dapat dilihat dari jumlah yang dihasilkan pegawai dalam pembuatan KK dan KTP dalam setiap pekannya dan dilihat pekerjaan pegawai sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pihak Kelurahan.
5. Kinerja pegawai Kelurahan Gunung Lingai berdasarkan ketetapan waktu dari segi sesuai tidaknya pekerjaan yang dihasikan dengan waktu yang direncanakan sudah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dengan tidak ada kendala yang berarti bagi pegawai dalam menjalankan tugas pekerjaan selama ini yang menjadi tanggung jawabnya, karena masyarakat yang berurusan dengan pihak kelurahan sudah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sehingga waktu penyelesaian pekerjaan pun juga menjadi tepat waktunya.
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai kelurahan dari segi sumberdaya manusia(pegawai) dan sarana-prasarana.
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai kelurahan dari segi sumberdaya manusia kemampuan yang dimiliki seorang pegawai ditunjukan dengan kesanggupannya sesuai dengan tingkah pengetahuannya dan keterampilan yang diperolehnya melalui pendidikan dan pengalamannya. Tersedia modal pengetahuan dan keterampilan inilah yang dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga kemampuan aparat kelurahan dapat memberikan pelayanan umum yang memuaskan kepada masyarakat.
8. Sedangkan faktor-faktor kinerja pegawai dari segi sarana-prasarana ketersediaannya anggaran yang masih terbatas, maka belum semuanya fasilitas kantor dapat dipenuhi. Kondisi ini dipertegas dari hasil wawancara diketahui banyak keluhan dari masyarakat maupun staf mengenai kurangnya sarana dan prasarana seperti meja dan kursi yang mulai reot, mesin tik yang masih saling pinjam, serta kondisi kantor yang kurang memadai. Hal ini apabila berlarut-larut akan berdampak pada kinerja dan kewibawaan aparatur pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
9. **Saran**
10. Untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai pada kantor Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang dari segi kerapian kerja memerlukan fasilitas penunjang yang lebih lengkap lagi untuk pelaksanaan pekerjaan dikantor kelurahan.
11. Untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai dari segi ketelitian kerja pada kantor Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang diharapkan pimpinan terutama pada lurah dan setiap kasi dapat lebih memacu dan memberikan motivasi kepada para pegawai atau staf dalam mengikuti pendidikan formal kejenjang yang lebih tinggi melalui tugas belajar pendidikan dan penelitian bimbingan teknis dan kursus-kursus.
12. Untuk dapat meningkatkan kuantitas pekerjaan dari segi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pada Kelurahan Gunung Lingai, Kinerja pegawai ditingkatkan lagi dalam proses pembuatan KK dan KTP tidak terlalu lama diproses di tingkat kelurahan yaitu sifat kolektif blanko pendaftaran KK dan KTP hanya dua hari saja sebaiknya sudah dapat diantar kekecamatan setiap dua hari sekali.
13. Untuk meningkatkan kuantitas pekerjaan dari segi ketepatan waktu dalam menyelesaikan satu tugas atau pekerjaan sebaiknya bagi setiap pegawai dilaksanakan penilaian yang dapat meningkatkan kinerja dan motivasinya untuk lebih baik dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diemban setiap pegawai kelurahan.
14. Untuk mengantisipasi terjadinya penghambat proses pelayanan kepada masyarakat perlunya ada tangan skill di tingkat kelurahan dan kecamatan untuk menangani perangkat elektronik, percetakan dan lain-lain sehingga memudahkan dan mempercepat perbaikan apabila terjadi kerusakan pada alat fasilitas kerja yang ada di kelurahan.
15. Adanya pengadaan genset di kelurahan untuk mengatasi pemadaman listrik yang tidak menentu sehingga penyelesaian pekerjaan yang mengandalkan tenaga listrik dapat diselesaikan tepat waktu.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Barata, Atep Adya. 2004*. Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Batinggi, Ahmad. 2011*. Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka

Bernardin, H.John and Russel. 2010*. Human Resource Management*. New York: McGraw-Hill

Dwiyanto,Agus, *mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, 2014, yogyakarta:gadjah mada university press.

Gomes, Faustino Cardoso, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi, Yogyakarta.

Inu Kencana Syafiie*, Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2006.

Joko Widodo, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Citra, Malang, 2001.

Kasmir. 2016*. Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Komariah dan Djam’an Satori. (2012*). Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Lukman, Sampara. 2007*. Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press.

Miles, Mattew B dan Amichael Huberman. 2009*. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi aksara.

Moleong, Lexy J. (2012), *Metodologi penelitian kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung

Nawawi, Hadari. (2006)*. Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009*. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: NUANSA

Robert S. dan Norton, David P., 1996*, Balanced Scorecard, Menerjemahkan Strategi Menjadi Aksi*, Alih Bahasa : Peter R. Yosi Pasla, 2000, Jakarta : Erlangga.

Saefullah, 2007*. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.* Sumedang: Fisip UNPAD

Samsudin, sadili 2010 *manajemen sumber daya manusia bandung* : pustaka setia

Siswanto Sastrohadiwiryo. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional.* Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suryabrata, S. (2010). *Metodologi Penelitian. Jakarta* : Rajawali Pers.

Tulus, Moh, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Universitas Terbuka, Jakarta

Zulian Yamit. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa.* Yogyakarta: Ekonisia

**Dokumen-dokumen :**

Undang-Undang Dasar 1945 dan Perubahannya.

(Jakarta.Puspaswara.2008)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.