**STUDI TENTANG KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN SUNGAI KAPIH KOTA SAMARINDA**

**Silvia1 , Marsuq2 , Salasiah3**

1Fisipol, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda,Indonesia

2Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75234,Indonesia

**ABSTRAK**

**SILVIA.NPM.151110013509114*.***

**STUDI TENTANG KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN SUNGAI KAPIH KOTA SAMARINDA.** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Bimbingan Bapak H.Marsuq, S.Sos, M.Si dan Ibu Salasiah, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Publik dan Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda. Metode penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif.

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan secara apa adanya. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi partisipan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan empat alur yaitu Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/ verifikasi. Berada pada kategori efektif, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya karena jawaban/tanggapan informan menjelaskan baik, atas segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Sungai Kapih seperti; kesederhanaan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, keadilan dalam pelayanan, dan ketepatan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat. Faktor- faktor yang mempengaruhi dalam upaya untuk memaksimalkan Kinerja Pegawai terhadap pelayanan publik di kelurahan sungai kapih kota samrinda, adalah kemampuan aparat dalam mentaati aturan sistem kerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan Kantor Lurah Sungai Kapih Kota Samrinda yang kurang memadai menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik pada Kantor Lurah Sungai Kapih Kota Samarinda.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik.

**BAB. I PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sosok aparatur atau birokrasi pada sektor pemerintahan mencangkup bidang tugas yang luas, kompleks, dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintah termasuk pelayanan publik dan pembangunan. Sehingga sumber daya manusia kini makin berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi atau instansi pemerintah. Banyak organisasi atau instansi pemerintah menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah dapat memberikan keunggulan bersaing, mereka membuat strategi dan inovasi dalam mencapai tujuan organisasi maupun memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Seperti yang diungkapkan oleh Thaha (Falikhatun, 2003), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik. Fungsi pelayanan publik dapat dilihat dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani, dan menambah waktu pelayanan, sedangkan sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pelayanan (Falikhatun, 2003). Fungsi tersebut harus terus ditingkatkan agar hak orang (masyarakat) dapat terpenuhi.

Pelayanan publik dapat diberikan oleh unit pemerintahan mulai dari yang terkecil sampai keunit pemerintahan tertinggi. unit pemerintahan terkecil adalah kelurahan yang memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada didaerah kekuasaanya. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 pasal 1 butir tentang otonomi daerah, kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagi perangkat daerah kabupaten atau daerah kota dibawah kecamatan. Sehubung dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten (termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya). Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri.

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan dalam mengambil inisiatif perkara, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintahan yang baik kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintah yang lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki.

* 1. **Rumusan masalah**

Menurut Sugiyono (2016:4) rumusan masalah itu merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagimana kinerja pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda?
   1. **Tujuan Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013:5) Setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Penemuan berarti data, tindakan dan produk yang diperoleh dari penelitian itu adalah betul-betul baru yang sebelumnya belum pernah ada. Pembuktian berarti data yang diperoleh itu digunakan untuk membuktikan adanya keraguan terhadap informasi atau pengetahuan tertentu, dan pengembangan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan, tindakan dan produk yang telah ada. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Kinerja pelayanan publik di Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.
   1. **Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian penulis lakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis:

Hasil Penelitian ini dapat menjadi masukan atau referensi baru sebagai kajian untuk memperkaya dan mengembangkan teori dalam bidang ilmu administrasi negara. Selain itu menumbuhkan kesadaran moral bagi kita semua mengenal arti pentingnya suatu kinerja pegawai.

1. Secara Praktis:

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memeberikan konstribusi kepada pemerintah kota Samarinda dalam mewujudkan kinerja pemerintah kelurahan yang baik, yang memenuhui aspirasi, tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

**BAB. II KERANGKA DASAR TEORI**

1. **Teori dan Konsep**

Dalam penelitian ilmiah, peneliti perlu mengemukakan beberapa pengertian dari teori maupun konsep yang sesuai dengan berhubungan langsung dengan penelitian ini. fungsinya untuk memberikan batasan atau gambaran yang jelas dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Sehingga deskripsi teori atau tinjauan pustaka dalam suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori ( bukan sekedar pakar atau penulis buku) dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang di teliti paling tidak tentang penjelasan-penjelasan terhadap variabel-variabel yang diteliti, melalui pendefenisian dan uraian yang lengkap dan mendalam dari berbagai referensi, sehingga ruang lingkup kedudukan dan prediksi terhadap hubungan antar variabel yang akan diteliti menjadi lebih jelas dan terarah (Sugiyono, 2005:63).

Selanjutnya, penulis akan menyajikan teori dan konsep yang berhubungan dengan variabel penelitian, Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda. Mengenai teori dan konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini, akan diuraikan lebih lanjut secara bertahap.

* + 1. **Definsi Kinerja**

Secara umum, kinerja merupakan sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dari suatu organisasi. Tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja anggota atau pegawainya tidak maksimal. sehingga defenisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan atau dibebankan kepadanya.

Kinerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Kinerja seseorang merupakan gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan. Kinerja juga bisa diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang yang menurut ukuran tertentu, dalam kurun waktu tertentu untuk pekerjaan yang bersangkutan.

**BAB. III METODE PENELITIAN**

1. **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian pada dasarnya yang merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berati kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu *rasional*, *empiris*, dan *sistematis*. *Rasional* berati kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berati cara-cara dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, shingga orang lain dapat mengenali dan mengetahui cara-cara yang digunkan *Sistematis* artinya proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (Herdiansyah, 2012:9), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahmi fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah. Metode ini digunakan untuk meneliti obyek pada kondisi yang alamiah, dimana penulis adalah instrumen kunci dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif dan hasil penelitian yang lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2011:222), mengatakan bahwa penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Penelitian kualitatif ini juga tidak semata-mata mencari kebenaran, tetapi pada pemahaman peneliti terhadap apa yang diteliti bahkan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain sehingga hasil yang diinginkan akan mudah dicapai.

1. **Subyek Penelitian**

Moleong (2010:132) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Penulis dalam hal ini penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan yang terletak di jalan Tatako No.109 RT.24 Kota Samarinda. Dengan pertimbangan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap berbagai aturan dan ketentuan yang berkaitan langsung dalam peningkatan kinerja pegawai.

1. Informan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Studi Tentang Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda”, penentuan informannya menggunakan teknik purposive (bertujuan), Teknik purposive adalah teknik penentuan informan berdasarkan pada pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan tersebut didasarkan pada informan yang mengetahui secara jelas dan tepat informasi mengenai masalah dalam penelitian ini dapat relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu:

1. Kepala Lurah,
2. Sekretaris Lurah,
3. Kasi Pemerintahan & Trantib, dan
4. Tiga Orang Pengguna Layanan/Masyarakat yang pernah berurusan dengan pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda selama kurun waktu 3 bulan (April - Juni) tahun 2019.
5. Jenis dan Sumber Data

Sehubung dengan permasalahan penelitian maka data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. **Data Primer** adalah data yang langsung diperoleh dari instansi terkait melalui observasi, dan wawancara dari pimpinan atau pegawai yang berwewenang memberikan keterangan mengenai kegiatan yang dilaukan oleh Pegawai Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.
2. **Data Sekunder** merupakan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan masalah peneltian, adalah berupa gambaran umum lokasi penelitian dan landasan teoritis penelitian ini yang diperoleh melalui penelusuran sumber-sumber tertulis, laporan hasil penelitian yang relevan maupun dokumen tertulis yang diberikan oleh Pegawai Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.
3. **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.

1. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

1. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan (*Library reseacrh)* adalah metode penelitian yang dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari berbagai literatur, karangan ilmiah dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian penulis dengan judul Studi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.

1. Mengakses Situs Internet (*Website*)
2. **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian pada dasarnya yang merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berati kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu *rasional*, *empiris*, dan *sistematis*. *Rasional* berati kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berati cara-cara dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, shingga orang lain dapat mengenali dan mengetahui cara-cara yang digunkan *Sistematis* artinya proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (Herdiansyah, 2012:9), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahmi fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah. Metode ini digunakan untuk meneliti obyek pada kondisi yang alamiah, dimana penulis adalah instrumen kunci dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif dan hasil penelitian yang lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2011:222), mengatakan bahwa penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Penelitian kualitatif ini juga tidak semata-mata mencari kebenaran, tetapi pada pemahaman peneliti terhadap apa yang diteliti bahkan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain sehingga hasil yang diinginkan akan mudah dicapai.

1. **Subyek Penelitian**

Moleong (2010:132) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Penulis dalam hal ini penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan yang terletak di jalan Tatako No.109 RT.24 Kota Samarinda. Dengan pertimbangan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap berbagai aturan dan ketentuan yang berkaitan langsung dalam peningkatan kinerja pegawai.

1. Informan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Studi Tentang Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda”, penentuan informannya menggunakan teknik purposive (bertujuan), Teknik purposive adalah teknik penentuan informan berdasarkan pada pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan tersebut didasarkan pada informan yang mengetahui secara jelas dan tepat informasi mengenai masalah dalam penelitian ini dapat relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu:

1. Kepala Lurah,
2. Sekretaris Lurah,
3. Kasi Pemerintahan & Trantib, dan
4. Tiga Orang Pengguna Layanan/Masyarakat yang pernah berurusan dengan pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda selama kurun waktu 3 bulan (April - Juni) tahun 2019.
5. Jenis dan Sumber Data

Sehubung dengan permasalahan penelitian maka data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. **Data Primer** adalah data yang langsung diperoleh dari instansi terkait melalui observasi, dan wawancara dari pimpinan atau pegawai yang berwewenang memberikan keterangan mengenai kegiatan yang dilaukan oleh Pegawai Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.
2. **Data Sekunder** merupakan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan masalah peneltian, adalah berupa gambaran umum lokasi penelitian dan landasan teoritis penelitian ini yang diperoleh melalui penelusuran sumber-sumber tertulis, laporan hasil penelitian yang relevan maupun dokumen tertulis yang diberikan oleh Pegawai Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.
3. **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.

1. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

1. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan (*Library reseacrh)* adalah metode penelitian yang dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari berbagai literatur, karangan ilmiah dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian penulis dengan judul Studi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.

1. Mengakses Situs Internet (*Website*)

**BAB.IV PEMBAHASAN**

* 1. **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

**4.1.1 Keadaan Geografis**

Kelurahan Sungai Kapih merupakan kelurahan yang sudah cukup lama berdiri di Kota Samarinda. Kelurahan Sungai Kapih mempunyai luas wilayah pemukiman 1.750KM, terdiri dari salah satu keluruhan di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. dan mempunyai batasan wilayah sebagai berikut:

* Sebelah utara berbatasan dengan Keluruhan Sambutan
* Sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Selili
* Sebelah timur berbatasan dengan Sungai Mahakam
* Sebelah barat berbatasan dengan Keluran Pulau Atas

Dan memiliki suhu Udara 30°C dengan curah hujan 200 mm pertahun. Kelurahan Sungai kapih kota samarinda berada pada Jarak Dari Pusat Pemerintahan Kecamatan Sambutan, lama jarak tempuh menggunakan sepeda motor ± 20 menit, dan jarak ke Ibu Kota Provinsi yaitu 8 km dengan dengan jarak tempuh ½ jam, menggunakan kedaraan roda dua.

* + 1. **Keadaan Penduduk Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda**

Penduduk suatu daerah wilayah pemerintahan merupakan salah satu faktor penunjang upaya pencapaian tujuan pembangunan. Oleh karena itu jumlah penduduk dalam suatu wilayah peran cukup penting dalam suatu proses pembangunan yang berlangsung. Sesuai data yang diperoleh pada Kantor Lurah Sungai Kapih Kota Samarinda, secara administrasi jumlah penduduk yang mendiami wilayah tersebut berjumlah 11.338 jiwa, yang terdiri dari 5.794 penduduk laki-laki dan 5.544 penduduk perempuan.

* + 1. **Visi dan Misi Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda**

1. **Visi**

Menjadikan Kelurahan Sungai Kapih sebagai pusat data, informasi dan pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang profesional, mampu berwibawa.

1. **Misi**
2. Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang prima, transparan, akuntabel dan tanggap;
3. Sumber daya aparatur yang mengarah pada profesionalisme; dan
4. Meningkatkan peran sektor swasta dan perusahaan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
   * 1. **Keadaan Sosial Budaya Masyarakat**
5. Bidang Keagamaan

Tingkat perkembangan kegiatan pembangunan yang di laksanakan di Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda. sampai sekarang mengalami berbagai kemajuan bukan hanya dalam bidang pembangunan fisik semata, melainkan juga pembangunan di bidang kerohanian, sehingga bidang kerohanian tersebut ikut pula berjalan dengan baik yang memberikan dampak yang cukup baik pada masyarakat. Sebagai wujud adanya perhatian dibidang kerohanian yaitu adanya kesadaran dari masyarakat setempat dalam bentuk melaksanakan pembangunan secara bergotong-royong dalam membangun tempat peribadatan (masjid) dan penyelenggaraan kegiatan-kegiatan keagamaan seperti perayaan hari-hari besar keagamaan. Adapun kehidupan keagamaan di Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda diwarnai dengan adanya berbagai aktivitas keagamaan seperti; Taman pendidikan Al-qur'an (TPA), kegiatan Majelis Ta'lim, serta kegiatan pendidikan agama kepada anak usia dini baik, di masjid maupun tempat-tempat belajar pengajian lainnya, yang begitu rutin dilaksanakan oleh masyarakat setempat. Di samping itu kegiatan rutinitas rumah ibadah (masjid) digunakan pula oleh masyarakat untuk sholat tarawih pada saat bulan ramadhan, sholat jum'at dan sholat lima waktu secara berjama'ah di masjid. Dari hasil penelitian diketahui pula bahwa penduduk Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda terdiri dari berbagai pemeluk agama namun yang dominan adalah pemeluk agama islam.

1. Bidang Pendidikan

Masalah pendidikan merupakan salah satu faktor sosial yang penting dalam proses pelaksanaan pembangunan. Sebab berhasil tidaknya pembangunan juga turut dipengaruhi tingkat pendidikan penduduk, oleh karena pendidikan akan menentukan besar tidaknya kesadaran masyarakat untuk berbuat sesuatu dalam proses kehidupannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang cenderung semakin besar pengetahuannya, karena semakin mengetahui kewajiban sebagai anggota masyarakat akan semakin sadar untuk berbuat bagi kepentingan pembangunan. Demikian pula, sebaliknya semakin rendah pula tingkat pendidikan suatu masyarakat, cenderung semakin rendah pula tingkat pengetahuannya karena kurang mengetahui dalam berbuat sesuatu yang bermanfaat bagi pelaksanaan pembangunan. Oleh sebab itu, dalam upaya meningkatkan kecerdasan penduduk terutama generasi muda, maka perlu dilakukan pembangunan sarana dan prasarana pendidikan ditunjang dengan sistem pendidikan yang baik dan memadai. Karena melalui pendidikan dapat dibentuk dan dikembangkan kepribadian, bakat, sikap, mental, pengetahuan, kecerdasan, kreativitas, daya analisa dan sebagainya dalam upaya melakukan berbagai aktivitas kehidupan masyarakat.

* 1. **Hasil Penelitian**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau narasumber pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung kepada narasumber yang berkaitan tentang kinerja pegawai pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.

Wawancara dilakukan secara langsung kepada narasumber selaku pengguna layanan pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda. Narasumber yang diwawancarai oleh penulis berjumlah 3 orang pengguna layanan serta inisial yaitu WN, G, dan RA. Selain itu dilakukan pula wawancara kepada pemberi layanan yaitu Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan & trantib.

Sebagaimana telah digambarkan pada bab sebelumnya bahwa aspek yang hendak dikaji pada pembahasan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda adalah teridiri atas: (a) Kualitas Kerja, dan (b) Kuantitas Kerja.

Demikian pula dalam aspek pelayanan kepada masyarakat yang pada umumnya berlangsung di Kantor Kelurahan Sungai Kapih, seperti: surat pengantar pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Nikah, Keterangan Ekonomi Lemah dan Surat Keterangan Bedomisili. Hubungannya pada aspek atau cara pemberian layanan kepada publik, antara lain; (a) Kesederhanaan Pelayanan, (b) Keterbukaan Pelayanan, (c) Keadilan Dalam Pelayanan, dan (d) Ketepatan Waktu Pelayanan. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan publik pada kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.

Untuk kepentingan penelitian tersebut mengenai Kinerja Pelayanan Publik yanag dimaksud, akan diuraikan satu persatu dalam pembahasan di bawah ini:

1. **Kinerja Pelayanan Publik**

Tujuan akhir dari pelayanan kepada publik dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan agar dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun secara kuantitas. Hal ini dapat dicapai, antara lain melalui pelaksanaan disiplin kerja dalam memanfaatkan segala sumber daya yang ada, baik berupa waktu, tenaga, material maupun dana dalam melaksanakan sistem kerja guna tercapainya tugas umum pemerintahan dan pembangunan secara efektif dan efisien. Hal ini dapat dipahami karena dengan terlaksananya semua aturan disiplin maka para aparat dapat bekerja dengan tertib, cepat dan tanpa terjadi pemborosan, penyimpangan dan terjadi hambatan-hambatan yang cukup berarti yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas kinerja pegawai pelayanan publik baik aspek kualitas maupun kuantitas hasil/prestasi kerja.

* + - * 1. Kualitas Kerja

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dikatakan efektif suatu kegiatan apabila dalam pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi kerja telah dilaksanakan berbagai tugas pokok dan fungsi para aparat dengan baik dan mencapai target yang telah ditentukan baik secara kualitas dan kuantitas dalam suatu kondisi atau jangka waktu tertentu bagi kepentingan tertentu.

Adapun yang dimaksud kualitas kerja dalam penelitian ini adalah adanya peningkatan kerja, baik dilihat dari kondisi hasil/prestasi kerja maupun dari aspek rendahnya tingkat kesalahan, penyimpangan dan pemborosan dalam menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan tugas-tugas Aparat Kelurahan Sungai Kapih Kota Samainda. Utamanya tugas-tugas aparat dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Dimana kepuasan merupakan salah satu indikator dalam memberikan pelayanan jasa termaksud dalam organisasi publik.

Pemerintah Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda dalam hal pelayanan publik melakukan berbagai jenis pelayanan seperti; surat pengantar pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Nikah, Pengantar Pengurusan Kartu Keluarga, Keterangan Belum Pernah Nikah, Pengantar Akta Kelahiran, Keterangan Ekonomi Lemah dan Surat Keterangan Bedomisili. Berkaitan dengan hal pelayanan publik di Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda, berdasarkan informasi yang dihimpun dan hasil wawancara dengan WN (38) dan RA (27), informan penelitian (masyarakat pengguna layanan) yang pernah mengurus berbagai surat keterangan pada intinya mereka mengatakan bahwa;

“*Di lihat dari segi kualitas kerja dalam proses pelayanan publik pada Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda cukup memuaskan, hanya saja dari aspek pelayanan, ada sebagian aparat yang kurang disiplin ketika masuk kantor. Para aparat yang memberikan pelayanan seringkali mereka terlambat masuk kantor yang berdampak pada lambatnya sistem pelayanan. Hal ini disebabkan karena sebagian aparat memulai aktivitas pelayanan pada jam 9 atau 9.30, sementara kami sudah berada pada kantor Lurah Sungai Kapih Kota Samarinda pada jam 8, jadi kami harus menunggu 1 jam lebih diluar jam yang telah ditentukan. Tetapi Alhamdulillah urusan kami satu sampai dua hari selesai pada waktunya”.*

(Hasil wawancara, 12 Juni 2019)

*“Masih kurang, namanya manusia ya kadang pelayanan itu ada yang memuaskan, ada yang kurang memuaskan yang saya rasakan masih kurang. Dan mengenai prosedur pelayanan yang diberikan pegawai pun belum cukup baik.”*

(Hasil wawancara, 12 Juni 2019).

Berdasarkan wawancara diatas, informan mengatakan bahwa kualitas kerja yang diberikan pada Kantor Lurah Sungai Kapih Kota Samarinda dalam kategori cukup baik. Hal ini ditunjukan dengan tanggapan informan yang menyatakan bahwa kualitas kerja yang diberikan Pegawai Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda dalam kategori cukup baik. Hal tersebut dengan alasan bahwa pelaksanaan kualitas kerja dalam tingkat ketepatan waktu dan kedisiplinan para aparat masih perlu perhatian besar pada pimpinan atas dalam hal ini Walikota.

Keterangan para informan tersebut di atas pada intinya mengatakan bahwa walaupun ketentuan jam kerja atau jadwal kerja sudah ditetapkan, tetapi dalam tingkat ketaatan atau kedisiplinan pegawai Kantor Lurah Sungai Kapih dalam melaksanakan aturan disiplin jam kerja belum dilaksanakan dengan baik sesuai ketentuan yang telah ditentukan.

Demikian pula Informasi di atas dibenarkan salah seorang informan (Ahmad Ridjani Selaku Lurah Sungai Kapih) yang mengatakan kepada penulis :

*“Pada Kantor Lurah Sungai Kapih, ada beberapa oknum Pegawai yang belum cukup mempunyai kesadaran untuk datang dan pulang kantor tepat pada waktunya. Hal ini diwarnai dengan sejumlah alasan pegawai, mengurusi, mengantar anaknya ke sekolah, menjemput anak sekolah sehingga menyebabkan mereka terlambat masuk dan pulang kantor lebih awal. Namun apabila pegawai berhalangan atau pulang lebih awal, selalu ada pemberitahuan atau izin kepada atasan dan didalam melaksanakan tugas masing- masing aparat dan selalu menunjukkan hasil kerja yang cukup baik artinya, tingkat kesalahan mereka dalam bekerja hampir-hampir tidak ada. Hal ini disebabkan karena para aparat memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing”*

(Hasil wawancara, 12 Juni 2019).

Begitu pula halnya, terkait dengan menyimpang dan pemborosan, hasil wawancara dengan penulis dengan (Bapak Roby BustaniKasi Pem & Trantib) salah seorang informan mengatakan bahwa:

*“Apabila kualitas kerja dilihat dari tidak adanya aspek penyimpangan dan pemborosan atau punggutan liar yang dilakukan oleh para pegawai Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda dalam melakukan aktivitas, seluruhnya saya jamin mereka berada pada kategori afektif, dalam arti bahwa aparat dalam melakukan aktivitas pada Kantor Lurah Sungai Kapih dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat telah sesuai dengan standar/prosedur yang berlaku pada semua Instansi, Kelurahan dalam Kota Samarinda”*

(Hasil wawancara, 12 Juni 2019).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari aspek pelayanan kepada masyarakat, kebocoran dan pungutan liar dan hasil kerja yang dilakukan oleh para aparat dalam pelaksanaan tugas, seluruhnya berada pada kategori efektif/berkualitas, dalam arti bahwa aparat dalam melakukan aktivitas kantor dan pemberian layanan kepada masyarakat terdapat adanya peningkatan kerja, baik dilihat dari kondisi hasil/prestasi kerja maupun dari aspek rendahnya tingkat kesalahan, penyimpangan dan pemborosan.

* 1. **Pembahasan**

Pada Bab ini penulis akan membahas hasil-hasil penelitian yang berisi tentang memilah, mengurai, membedakan objek untuk diperoleh sesuai dengan kreteria atau syarat tertentu kemudian dicari keterkaitan dan maknanya. Seperti bab-bab sebelumnya bahwa bab ini pun penelitian akan memaparkan rangkaian dari suatu penelitian ilmiah untuk mendeskripsikan menegenai Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.

Maka, jika berbicara mengenai kinerja, pasti yang terlintas dalam pikiran kita adalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu yang dapat mempermudah seseorang dalam proses administrasi.

Setiap organisasi mempunyai tujuan. Salah satu sarana organisasi untuk mencapai tujuan adalah kinerja para anggotanya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan kedudukan dan peranan masing-masing dalam organisasi. Sebuah organisasi instansi pemerintah merupakan sebuah lembaga yang menjalankan rodaa pemerintah merupakan sebuah lembaga dan melaksanakan pembangunan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik dan dapat memberikan stimulus yang berpengaruh terhadap banyak orang.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga kinerja merupakan usaha kualitas pelayanan publik untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan baik itu berupa barang dan jasa yang diharapakan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagi pelanggan kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Namun, demikian meskipun defenisi ini berorentasi pada pengguna layanan, tidak berati bahwa dalam menentukan kualitas kinerja pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan prespsi pengguna layanan atau pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapakan pelayanan yang berkualitas dapat dijelaskan. maka dapat diketahui bahwa kinerja dalam suatu organisasi, dapat dinilai dari hasil kerja yang dihasilkan pegawai baik itu secara jumlah atau kuantitas maupun dari mutu ataupun kualitas kerjanya, keterampilan kerja pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan seperti peralatan kerja ataupun aturan dan prosedur kerja yang ada, disiplin pegawai baik sewaktu kerja maupun dalam lingkungan organisasi terutama di dalam memanfaatkan jam kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat diperoleh analisa hasil penelitian kualitatif terhadap masing-masing cerminan Kinerja pelayanan publik yang baik dapat diuraikan penjelasan sebagai berikut :

* + 1. Kualitas Kerja, dan
    2. Kuantitas Kerja.

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dikatakan efektif suatu kegiatan apabila dalam pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi kerja telah dilaksanakan berbagai tugas pokok dan fungsi para pegawai dengan baik dan mencapai target yang telah ditentukan baik secara kualitas dan kuantitas dalam suatu kondisi atau jangka waktu tertentu bagi kepentingan tertentu.

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian tugas pegawai dinilai cukup berhasil ditinjau dari aspek kuantitasnya. Artinya bahwa pelaksanaan tugas dari masing-masing pegawai dapat terselesaikan dengan baik sesuai beban tugas yang diberikan kepadanya, tanpa ada pekerjaan yang tertunda.

Adapun indikator yang digunakan dalam melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik, telah digambarkan pada bab terdahulu, antara lain:

**Kesederhanaan Pelayanan,**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa informan mengatakan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda terhadap masyarakat sangat sederhana dalam arti menurut para informan prosedur atau cara pelayanan yang diberikan Pegawai Kelurahan tidak berbelit-belit, lancar, cepat dan tepat.

1. **Keterbukaan Dalam Pemberian Layanan**

Dari hasil wawancara tersebut beberapa informan menjawab cukup terbuka, dengan alasan setiap warga masyarakat yang datang berurusan tarifnya tidak sama. ketika selesai melakukan pengurusan seperti, pengurusan surat pengantar pengurusan KTP di Kelurahan ketika ditanyakan biayanya berapa yang harus dibayar, dikatakan pula terserah keikhlasan Bapak/Ibu. cenderung bersikap tidak sabaran, dalam hal ini masih banyak oknum masyarakat ketika melakukan pengurusan menginginkan datanya cepat diinput bahkan menawarkan biaya yang lebih tinggi asalkan data yang diinginkan cepat selesai dan tidak menunggu dalam waktu yang lama.

1. **Keadilan Dalam Pelayanan**

Adapun yang dimaksud dalam penelitian ini dengan keadilan dalam pelayanan adalah jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa melihat siapa yang dilayani.

Dari hasil wawancara tersebut hal ini terbukti dengan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada RA dan G selaku pengguna layanan Pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda dapat dijelaskan bahwa informan penelitian mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Sungai Kapih sangat adil dalam memberikan pelayanan. Dalam arti mereka (pegawai) di dalam melayani masyarakat semua mendapat perlakuan yang sama, tidak membeda-bedakan yang berhubungan dengan berbagai pelayanan di Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.

1. **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Dalam hal ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Sungai Kapih kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan. Pada penelitian ini, mencangkup : mampu menyelesaikan pelayanan yang diberikan secara efektif dan efesien, dan mampu menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditentukan. Artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak terbelit-belit akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

1. **Faktor- Faktor Kinerja Pelayanan Publik**

Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai pelayanan publik pada kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.

1. **Kemampuan Pegawai**

Kemampuan Pegawai yang dimaksud terhadap hasil temuan penelitian sebagai faktor yang turut mempengaruhi terhadap efektivitas pelayanan tugas aparat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda adalah kurangnya kedisiplinan sebagai pegawai dalam melaksanakan aturan sistem kerja sehingga terkadang pegawai masuk kantor dan pulang kantor tidak tepat waktu sehingga sangat menghambat masyarakat ketika datang untuk mendapatkan pelayanan atau kepentingan lainnya, mereka harus menunggu sampai berjam-jam.

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa kemampuan pegawai menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanann tugas pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Lurah Sungai Kapih Kota Samarinda. dalam arti dalam kinerja pegawai sangat menentukan dalam pemberian layanan apakah telah sesuai dengan prosedur tata cara yang benar atau bahkan dapat menghambat kinerja lainya. Hasil akhirnya dapat dilihat apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda telah memberikan dampak baik kepada masyarakat, tentunya masyarakat pula yang akan merasakan baik dan buruknya sistem kinerja tersebut.

1. **Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam mempelancar pelaksanaan tugas pegawai serta dalam menunjang kualitas pelayanan suatu organisasi, Hal ini dapat menghambat proses pelayanan yang sedang berlangsung dan memperlambat ketersediaan data dan informasi. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yakni : Tidak menjadi kendala pegawai untuk bekerja sesuai prosedur yang ada tanpa harus merasa fasilitas yang ada sekarang kurang maksimal.

**BAB V. PENUTUP**

* 1. **Kesimpulan**

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah penulis lakuakan di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil.

* + - 1. Kinerja pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda berada pada kategori efektif, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya karena tanggapan informan menjelaskan baik, atas segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda, seperti;

1. Kesederhanaan dalam pelayanan pada kantor kelurahan sungai kapih kota samarinda sudah cukup baik dan efektif.
2. Keterbukaan dalam pelayanan menjawab cukup terbuka, dengan alasan setiap warga masyarakat yang datang berurusan tarifnya tidak sama dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.
3. Keadilan dalam pelayanan : pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa melihat siapa yang dilayani.
4. Ketepatan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat : Meningkatkan kinerja pegawai dengan melatih sikap disiplin, dalam hal ini sikap disiplin sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik pada kantor kelurahan sungai kapih.
   * + 1. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya untuk memaksimalkan Kinerja pelayanan publik dikelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda, adalah kemampuan pegawai dalam mentaati aturan sistem kerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan Kantor Lurah Sungai Kapih Kota Samarinda yang kurang memadai
   1. **Saran**

1. Diharapkan pihak kelurahan lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugasnya dimasa akan datang, supaya ketika ada masyarakat yang ingin berurusan dapat terlayani dengan baik lagi. disarankan kepada Kepala pemerintah dalam hal ini Bapak Lurah Sungai Kapih untuk dapat meningkatkan kedisiplinan bagi para pegawai yang sering terlambat masuk kantor dan pulang lebih awal sebelum jam kantor. Sebagai kepala pemerintahan Bapak Lurah juga harus sigap mengambil keputusan atau memberikan sanksi bagi pegawai yang melanggar tata tertib yang telah ditentukan oleh Perda.

2. Dibutuhkan adanya pembinaan yang intens bagi pegawai kelurahan untuk mendukung terciptanya pegawai yang profesional dan bertanggung jawab serta memiliki kepekaan sosial dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan mengusulkan kepada pihak yang berwewenang agar segera melakukan pengadaan terhadap kekurangan fasilitas tersebut dan melakukan perbaikan terhadap fasilitas kantor yang mengalami kerusakan sehingga pada akhirnya dapat menunjang penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Basri, Rivai. 2005. *Performance Appraisal.* Cetakan Pertama, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Brotoharsojo, Hartanto & Wungu, Jiwo. 2003. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan dengan Merit System*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Gibson, James. 1995. *Organisasi Perilaku Struktur, Prose*s. Alih bahasa: Djarkasih. Jakarta: Erlangga.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Mahmudi, (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*: Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit BPFE

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif* (*judul asli Qualitative data Analysis)* ahli bahasa Tjetjep Rohendi Rohidi Jakarta: UI-Press.

Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Noor, Juliansyah. 2013. *Penelitian Ilmu Manajemen.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012*. Manajemen Pelayan*an. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Robbin, Stephen P And Mary Coulter. 2001. *Manajemen (judul asli management*) alih bahasa T. Hermaya. Jakarta: Prenhallindo

Sandy, Muhammad. (2015). *Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati. Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating*. Tesis Universitas Widyatama Bandung

Sinambela, Lijan. (2012). *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Subekhi, Akhmad & Jauhar Mohammad. 2012. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Prestasi Pustaka

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta

\_\_\_\_\_\_\_\_. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_\_\_\_. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

\_\_\_\_\_\_\_\_. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Tika, Pabundu. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.* Jakarta: Bumi Aksara

Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi*. Bandung: Alfabeta

**Peraturan Perundang-undangan**

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 pasal 1 butir tentang Otonomi daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor **63/KEP/M/PAN/7/2003** tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

**PP No. 73 Tahun 2005 dan Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 18 Tahun 2013.**

**Sumber Data Website**

**http://www.sanitasi.net/peraturan-pemerintah-no-73-tahun-2005-tentang-kelurahan.html**

**https://kelurahanpandeglang.wordpress.com/2017/03/09/tugas-pokok-dan-fungsi-kelurahan-tahun-2017/ diakses pada tanggal 12 April 2019.**