**PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KECAMATAN BENGALON KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**Ima Ardila**

Dra. Hj. Nanik Pujiastuti, M.Si dan H. Ahmad Jubaidi, S.Sos, M.Si

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

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

**ABSTRAK**

**IMA ARDILA**, Pengaruh Efektivitas Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur, dibawah bimbingan **Ibu Dra. Hj. Nanik Pujiastuti,M.Si**. selaku Dosen Pembimbing I dan **Bapak H. Achmad Jubaidi, S.Sos, M.Si**. selaku Dosen Pembimbing II

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Ekektifitas Kerja Pegawai dalam Meningkatkan pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur, dan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaanya. Dalam penelitian ini terdapat beberapa penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan pasal 4 UU No.25 tahun 2009 yaitu Transparansi, Akuntabilitas dan Ketepatan waktu serta teori dari pengukuran efektivitas kerja yaitu Produktivitas Kerja dan Kepuasan Kerja.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan tujuan menggambarkan serta mendeskripsikan bagaimana Efektivitas Kerja Pegawai dalam proses pelayanan public yang dilaksanakan di Lingkungan Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. Adapun analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman (dalam Sugiyono) tahun (2014: 405-412), dimana analisis data ini terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sekunder dengan melakukan penelitian kepustakaan dan sumber-sumber data sekunder lainnya serta melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk mendapatkan data primer melalui wawancara yang mendalam (interview indeep).

Dari hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur khususnya yang berhubungan dengan produktivitas kerja yang dihasilkan para pegawai dalam memberikan pelayanan publik masih terdapat beberapa kendala. Hal tersebut terjadi karena hanya ada beberapa pegawai saja yang mampu menguasai atau menggunakan computerisasi, dan dalam pelaksanaannya juga seringkali terjadi keterlambatan waktu penyelesaian yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sedangkan dalam kepuasan kerja, transparansi dan akuntabilitas serta ketepatan waktu yang diberikan pegawai terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanaan publik telah dilaksanakan secara baik dan berjalan dengan lancar.

**Kata kunci : Efektivitas Kerja Pegawai, Meningkatkan pelayanan publik**

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu.

Tuntutan tersebut semakin berkembang seirama dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Prinsip penyelenggaraan desentralisasi adalah otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah pusat.

Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Pemberian otonomi seluas-luasnya kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahtraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu, melalui otonomi seluas-luasnya, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan khususnya serta potensi dan keragaman daerah.

Dalam suatu organisasi atau lembaga sangat mengharapkan dan menghendaki suatu tingkat efektivitas kerja yang baik, efektivitas kerja yang baik pada gilirannya akan menghasilkan suatu produktivitas kerja yang optimal. Selain itu yang patut disadari oleh dinas publik atau aparatur tingkat daerah adalah bahwa pelayanan yang mereka berikan bukan hanya bergantung kepada kebaikan pelaksanaan tugas, melainkan juga ditentukan oleh penerima dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Hal ini semua menunjukkan tingkat kinerja yang mereka kerjakan. Banyak masyarakat yang masih mengeluhkan hasil kerja yang diberikan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat. Publik atau masyarakat mengaharapkan pelayanan yang cepat, bermutu dan mudah.

Efektivitas kerja merupakan ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugas. Berbagai literatur, konsep yang membahas efektivitas kerja menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa efektivitas kerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuaian antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai dalam kerja dengan hasil yang baik. Jelasnya jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya dapat disebut efektif.

Selanjutnya pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan,

baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat rnaupun dalarn rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan seiring dengan penerapan desentralisasi.

Pelayanan publik rnenjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterirna, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan masyarakat dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan membangun kinerja pelayanan merupakan keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata semua warga masyarakatnya.

**1.2 RUMUSAN MALAH**

Dari hasil keterangan diatas dan dikaitkan latar belakang masalah yang telah dibuat, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Apakah efektivitas kerja pegawai berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur ? “

1. **KERANGKA DASAR TEORI**

2.1. **Pengertian Efektivitas Kerja**

Efektivitas berasal dari kata latin, yaitu *"effcore"* yang berarti menghasilkan, mengadakan, dan menjadikan. Jadi, pengertian efektivitas kerja pegawai yaitu suatu keadaan tereapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisien.karena keduanya memiliki arti yang berbeda walupun dalam berbagai penggunaan kata efisien lekat dengan efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil,sedangkan efektivitas seeara langsung dihubungkan dengan peneapaian tujuan. Kamus Ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan pengguna, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada peneapaian tujuan kerja yang maksimal, yaitu mengarah kepada peneapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Adapun pengertian efektivitas menurut para ahli diantaranya sebagai berikut.

**2.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian Iayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya, pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat.Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan lnstansi Pemerintah adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008: 5) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

1. **METODE PENELITIAN**

**3.1 Jenis Penelitian**

Sebagaimana menurut Arikunto (2005:234), bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

**3.2. Sumber Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan sebagai sumber untuk memperoleh data dalam penulisan ini. Pemilihan informan didasarkan pada subyek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang diteliti dan bersedia memberikan data. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim dengan penelitian walaupun bersifat informal, pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relative singkat banyak informasi yang diperoleh, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran atau membandingkan suatu kejadian yang ditentukan dari subyek lainnya.

**3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan factor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data. Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan studi lapangan.

1. Studi pustaka *(Library Research)*
2. Studi Lapangan( *Field Research)*
3. Observasi atau pengamatan
4. Wawancara yaitu pengumpulan data
5. Analisis Dokumentasi

**3.4. Definisi Operasional**

* 1. Efektivitas Kerja Pegawai ( Independent Variabel ) indikatornya meliputi hal-hal berikut.
     1. Hasil kerja tepat waktu.
     2. Kerja sama.
     3. Prosedur pelayanan

1. Pelayanan Publik ( Dependent Variabel ) indikatornya meliputi hal-hal sebagai berikut.
   * 1. Transparansi.
     2. Akuntabilitas.
     3. Kepuasan masyarakat..

**3.5. Teknik Analisis Data**

1. Pengumpulan data
   1. Reduksi data
   2. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok,
   3. Penyajian data
   4. Verifikasi data
2. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan menyajikan data penelitian yang diperoleh

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| di lapangan melalui observasi, wawancara dan | | | | | penelitian dokumen yaitu | | | |
| mempelajari | data-data | laporan | dan | arsip yang | | berhubungan | dengan | |
| penelitian. | Sebelum | menguraikan | hasil | penelitian | | terlebih dahulu, | | di |
| sajikan gambaran umum lokasi penelitian yaitu | | | | |  | di Lingkungan | Kantor | |
| Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur sebagai | | | | | berikut : | |  |  |

# 4.2. Hasil Penelitian

Berdasarkan observansi dan data yang peneliti peroleh di lapangan, maka peneliti mencoba untuk membahas mengenai Efektifitas Kerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. Dalam memberikan pelayan publik yang baik, diperlukan keterlibatan masyarakat secara langsung dalam kegiatan pelayanan tersebut.

Dalam menyajikan data secara Sistematis dan mudah dipahami maka penulis sajikan dalam bentuk susunan sesuai dengan indicator yang ditetapkan untuk meneliti sejauh mana efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. Peneliti menyajikan semua data yang diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara baik terhadap camat Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur, Sekretaris , Pegawai, maupun masyarakat yang ikut dalam kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. Peneliti juga menjabarkan hasil penelitian sesuai dengan permasalahan penelitian dan fokus penelitian kedalam beberapa indikator-indikator yang diuraikan menjadi beberapa pertanyaan-pertanyaan.

**4.3 Pembahasan**

Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur.

Mewujudkan adanya efektivitas kerja dalam pelayanan publik telah menjadi hal utama yang harus segera dilaksanakan, apalagi bertepatan dengan semakin meningkatnya kegiatan-kegiatan yang ada sehingga membutuhkan pegawai yang betul-betul mampu membrikan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat. Dibagian ini penulis akan membahas hasil-hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan seperti pada bagian sebelumnya. Bagian ini merupakan rangkaian dari penelitian ilmiah untuk mengetahui gambaran umum yang terjadi mengenai efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bengalon.

1. **PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta faktor penghambat yang dihadapi dalam Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur Pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik yang ada di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur terkait produktivitas kerja yang dihasilkan para pegawai masih kurang sesuai dengan yang diharapakan, dimana para pegawai dalam melayani kebutuhan yang diperlukan masyarakat masih terdapat kendala-kendala seperti hanya ada beberapa pegawai saja yang dapat mengoperasikan atau menguasai komputer dan perangkat lain.
2. Kepuasan Kerja yang hasilkan pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Bengalon dibuktikan dengan adanya respon yang baik dari masyarakat yang sedang berurusan dan pimpinan yang ada di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur.
   1. Transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana para pegawai memberikan bentuk kemudahan akses seperti menempel Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan di sana, dan

adanya media sosial yang berhubungan langsung dengan Camat Bengalon Kabupaten Kutai Timur.

1. Akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur sudah sesuai dengan prosedur-prosedur dan peraturan yang ada, karena pegawai disana menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Kemudian masyarakat juga merasakan adanya tanggung jawab yang diberikan para pegawai pada saat sedang berurusan karena pegawai memberitahukan jika ada kesalahan atau kekurangan dalam penulisan atau kelengkapan pembuatan surat tersebut.
2. Ketepatan Waktu dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan dengan baik karena sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur ini terdapat batasan waktu dalam penyelesaian yaitu 20-30 menit sesuai dengan surat-surat yang diurus atau yang diperlukan.
3. Faktor penghambat Efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur adalah kurangnya tingkat kemampuan para pegawai dalam menggunakan alat bantu komputer mempengaruhi dalam proses pelayanan yang diberikan untuk masyarakat sehingga pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh pegawai yang bersangkutan malah terjadi tumpang tindih karena tidak bisa menguasai komputer dan perangkat lainnya.

Kemudian, seringnya pegawai yang datang tidak tepat waktu dikarenakan

cuaca buruk seperti hujan sehingga dapat mempengaruhi kondisi dalam pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. Selanjutnya ditemukan kendala-kendala pada peralatan penunjang ini merupakan hambatan yang dapat memperlambat proses kegiatan pelayanan publik seperti : komputer, alat printer dan lain-lain sehingga mengakibatkan pelayanan terkendala. Kendala-kendala tersebut menyebabkan para pegawai berantisipasi untuk membawa laptop pribadi agar proses pelayanan yang ada tidak terhambat teralalu lama dalam proses pengerjaannya serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai juga membuat masyarakat kurang nyaman dalam proses pelayanan tersebut.

**5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan diatas maka saran penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Dapat dilihat dari kesimpulan diatas, maka efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan dengan baik. Dimana para pegawai sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada di Kantor Kecamatan Bengalon dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat

walaupun dalam penyelesaian urusan yanG dibutuhkan masyarakat sering terjadi kerterlambatan. Namun hendaknya Camat Bengalon dapat memberikan pelatihan Informasi dan Teknologi kepada pegawai yang tidak menguasai komputer serta berkoordinasi dan komunikasi lebih intensif sehingga kendala yang terjadi dapat diminimalisir dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

1. Camat Bengalon Kabupaten Kutai Timur sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC diruang pelayanan untuk pengguna layanan agar masyarakat yang melakukan pelayanan pun merasa nyaman tidak bersempit-sempitan lagi dan kepanasan kalau menunggu . Selain itu, perlu adanya penambahan lmari bok untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan diatas meja ruang pelayanan agar terlihat bersih dan rapi sehingga pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasanan tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. (2005). ManajemenPenelitian. Jakarta: RinekaCipta

Agus Dwiyanto. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik.

Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta:

Pembaharuan

Agung Kurniawan dalam Sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta :

BumiAksara

Afandi, Muhammad Yazid. 2009. Fiqh Muamalah. Yogyakarta: Logung Printika

Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam: Waluyo, 2007, Perpajakn Indonesia, edisi

2, Jakarta: Salemba empat

Gibson dalam Tangkilisan 2007 . Manajemen Publik. Gramedia Widia. Jakarta

Husein Umar, 2004, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis,* Cet ke 6, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Handoko, T. Hani . 2003 . Manajemen . Edisi 2 . Penerbit BPFE Yogyakarta , Yogyakarta .

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju

Lukman, Sampara & Sugiyanto: 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Buku Ajar Diklatpim Tingkat III

Mahmudi. 2007. Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah, Yogyakarta:

UPP STIM YKPN

Moenir dalam Tangkilisan 2005. Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta

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

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen pelayanan. Yogyakarta:

Pustaka Pelajar

Suyanto, 2005, Konsep Dasar Anak Usia Dini : Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional.

Siagian, Sondang. 2007. Fungsi-fungsi manajerial edisi revisi.

Jakarta. Bumi Aksara

Sedarmayanti. (2004), Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung:

Mandar Maju

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:

Afabeta

---------. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:

Penerbit Alfabeta

Steers Richard. M.. 2005. Efektivitas Organisasi. (Terjemahan). Jakarta: Erlangga

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen pelayanan. Yogyakarta:

Pustaka Pelajar