Vinka Indah (Pratiwi) (2022). Title of Manuscript.

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN HARAPAN BARU KECAMATAN LOA JANAN ILIR**

Vinka Indah Pratiwi[[1]](#footnote-2)

Universitas 17 Agustus 1945

Email:Vinkaindahpratiwi@gmail.com,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INFORMASIARTIKEL** |  | **ABSTRACT** |
|  |  | VINKA INDAH PRATIWI, 2016, Faculty of Social and Political Sciences, 17 August 1945 University Samarinda. Performance Analysis of Public Services in HarapanBaru Village, Loa JananIlir Sub-District, Under the guidance of Dra. Hj. NanikPujiastuti, M.Sc as supervisor I and Salasiah, S. Sos, M.Sc as supervisor II. This study aims to determine how far the performance of employee services at the HarapanBaruKelurahan office in Loa JananIlirSubdistrict.  This type of research used in this study is a qualitative method. The focus of research in this study is the performance of employee services namely quality, quantity, timeliness and effectiveness as well as inhibiting factors and supporting factors. This study uses a Purposive Sampling research technique that is empowering informants who are considered most knowledgeable. File collection techniques are carried out with Library Research, namely data collected by library research and field research (Field Work Research) through interviews with informants, direct observation in the field and documentation. The results of this study indicate that the performance of employees in the HarapanBaruVillage office in Loa JananIlir District is influenced by the ability, motivation and opportunity factors. Because employees in carrying out their duties and work in accordance with their responsibilities and produce a fairly not optimal even though in terms of discipline there are still employees who waste time to leave the office during working hours, it is expected that strict supervision, reprimands and evaluations are needed that are more institutional for employees who violate work regulations.  **Keywords : Performance Analysis of Public Services** |
| **Keyword:**  ***Performance Analysis***  ***of Public Services***  **Kata Kunci:**  AnalisisKinerja  PelayananPublik |
| **ABSTRAK** | | |
| VINKA INDAH PRATIWI, 2016, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir, Dibawah bimbingan Dra. Hj. Nanik Pujiastuti, M.Si selaku pembimbing I dan Salasiah, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kinerja pelayanan pegawai di kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan pegawai yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas serta faktor penghambat dan faktor pendukung. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian *Purposive Sampling* yaitu bertanaya kepada informan yang dianggap paling tahu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan *Library Research* yaitu data yang dikumpulkan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan (*Field Work Research)* melalui wawancara dengan informan, observasi langsung dilapangan serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kinerja pegawai di kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir dipengaruhi faktor kemampuan. Karena pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawabnya dan menghasilkan pekerjaan belum optimal meskipun dalam hal kedisiplinan masih saja ada pegawai yang membuang waktu untuk keluar kantor pada saat jam kerja, diharapkan perlu adanya pengawasan ketat, teguran, serta evaluasi yang lebih instansif untuk pegawai yang melanggar peraturan pekerjaan. | | |
| [Creative Commons License](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)license | | |

PENDAHULUAN

Pemerintahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu Kelurahan mengkoordinasikan dan menyelenggarakan program dan kegiatan dibidang pemerintahan khususnya di kantor Kelurahan itu sendiri yang berada di suatu pemerintahan. Penyelenggaraan administrasi pemerintahan atas dasar hal tersebut maka perlunya pelaksanaan koordinasi oleh pemerintah.

Dalam upaya memaksimalkan kinerja pelayanan publik khususnya pelayanan di Kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir tidaklah mudah dicapai tanpa adanya perencanaan dan proses, maka dari itu strategi yang baik merupakan kunci utama dalam mencapai tujuan. Lurah harus selalu mengadakan koordinasi dengan bawahannya untuk melayani masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian deskriftif kualitatif merupakan penelitian bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata - kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

HASIL PENELITIAN

Berikut peneliti sajikan hasil dari wawancara dengan narasumber peneliti mengenai kualitas kinerja pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir.

Pertanyaan wawancara kepada informan.

1. Bagaimana kualitas kinerja pegawai dalam melayani masyarakat?

2. Apakah kinerja pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat sudah berkualitas?

3. Apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan standar kerja dan beban kerja?

4. Apakah kinerja yang dilakukan sudah tepat waktu?

5. Apakah kinerja yang dilakukan pegawai dalam melayani masyarakat sudah tepat waktu?

6. Bagaimana tingkat penggunaan teknologi pegawai?

**Pembahasan**

**1. Kualitas**

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Selain itu kualitas pekerjaan juga bisa melihat sejauh mana hasil dari pekerjaan pelayanan dilakukan , usaha – usaha apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan dan apakah usaha tersebut dapat membuahkan hasil dalam peningkatan kualitas kerja pegawai.

**2. Kuantitas**

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Dalam konteks kelurahan kinerja pelayanan pegawai jumlah kerja yang dilaksanakan adalah sebuah acuan tercapainya atau tidaknya target yang ditentukan oleh pimpinan kepada staffnya, juga penggunaan waktu yang efektif dalam sebuah pekerjaan.

**3. Ketepatan Waktu**

Tingkat aktifitas di selesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.

**4. Efektivitas**

Efektivitas Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit penggunaan sumber daya.

PENUTUP

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada uraian sebelumnya tentang masalah dan teman – teman dilapangan mengenai penelitian “Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir“ peniliti mendapatkan kesimpulan akhir bahwa kinerja pelayanan pegawai di Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir belum optimal.

Beberapa faktor yang jadi penghambat antara lain adalah:

1. Kualitas yang dicapai masih kurang optimal. Hal ini di sebabkan masih ada permasalahan yang ditimbulkan seperti tidak disiplin pada ketentuan jam kerja, terlambat masuk. Hal ini akan berdampak pada pencapaian tugas yang tidak maksimal selain itu bimbingan teknis dan pembinaan yang diperoleh masih belum dapat meningkatkan kualitas pegawai.

2. Pemimpin dan pegawai sudah menerapkan SOP yang ada di kantor, menyelesaikan tanggung jawab beban pekerjaan tetapi masih ada pegawai yang lambat dalam mengerjakan tugas yang diberikan berdampak pada pencapaian tugas yang tidak maksimal.

3. Kurangnya ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Pimpinan harus bersikap berani dan bertindak tegas untuk memberikan sanksi kepada setiap pegawai yang menyalahi aturan dan tidak disiplin.

**5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada uraian sebelumnya dan masalah dan temuan – temuan dilapangan mengenai penelitian “Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir“ yaitu:

1. Perlu adanya pengawasan yang ketat, teguran serta evaluasi yang lebih intensif terhadap pegawai yang melakukan kekeliruan, pelanggaran atau menyalahi aturan dalam melaksanakan tugas / pekerjaan. Hal ini diperlukan mendorong tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang dibebani kepadanya, sehingga meningkatkan produktivias kerja pegawai yang akhirnya berimbas pada peningkatan kinerja pelayanan pegawai.

2. Perlu adanya pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja professional dan rajin sehingga pegawai termotivasi untuk meningkatkan kemampuan serta kinerjanya dalam melaksanakan pekerjaan serta dalam melayani masyarakat.

3. Perlu adanya ketegasan dan pemberian sanksi terhadap pegawai yang sering terlambat dan keluar pada saat jam kerja. Hal ini memicu mereka untuk mengoptimalkan kinerja.

**DAFTAR PUSTAKA**

Armstrong dan Baron dalam Fahmi, 2013. *Manajemen Kinerja,* Jakarta. Bernardin dan Russel, 2005. *Pinter Manajer, Aneka Pandangan Kontemporer*.

Ahli Bahasa Agus Maulana. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta.

Davis, 2011*Perilaku Dalam Organisasi*, Jakarta.

Dessler, Gary, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan Paramita

Rahayu Jakarta : Indeks

Faustino Cardoso Gomes, 2001*. Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi

Offset, Yogyakarta.

Harbani, 2010. Di peroleh tanggal 23 November 2019 dari google <https://digilib.unila.ac.id/317/II/BABII.pdf>

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media.

Luthans Fred, 2005. *Organizational Brharior 10th Edition.* Ahli Bahasa Vivin

Andhika, dkk. Yogyakarta: Andi.

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

Mahsun, Mohammad, 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE: Yogyakarta.

Ma’rifah, Dewi, 2005. *Pengaruh Kinerja dan Budaya Organisasi Terhadap*

*Kinerja Pekerja,* Jakarta.

Mangkunegara, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung. Munandar, 2008. *Pisikologi industry organisasi.* Jakarta: UI (UI-Press).

Mathis, P, L dan J.H Jackson, 2006. *Human Resorce Management: Manajemen*

*Sumber Daya Manusia,* Terjemahan Dian Angela. Jakarta.

Pasolong, Harbani, 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta

Robbins, 2005. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Organisasi,* Jakarta.

Robbins, Stephen P, 2006. *Perilaku Organisasi,* PT.Indeks, Kelompok

Gramedia, Jakarta.

Sedarmayanti, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar*

*Maju*, Bandung.

Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta; Bumi Aksara.

Veitzhal Rivai 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Raja Grofindo Persada, Jakarta

*Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009* Tentang Pelayanan Publik.

*Undang-undang Nomor 73 Tahun 2005* Tentang Kelurahan.

1. Corresponding author: Email@untag.ac.id [↑](#footnote-ref-2)