

## **KINERJA PEGAWAI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TANJUNG PALAS TENGAH DI KABUPATEN BULUNGAN**

**Sarbani<sup>1</sup>, Djumadi<sup>2</sup>, Muhammad Noor<sup>3</sup>**

### **Abstrak**

*Kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Camat Tanjung Palas Tengah di Kabupaten Bulungan dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Surat Tanah masih kurang optimal. Kurang optimalnya Kinerja pegawai di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah dalam memberikan pelayanan publik tercermin dari lima sub fokus penulis teliti terdapat tiga sub focus yang kurang optimal dalam menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sub fokus penelitian yang kurang optimal yaitu Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang mana masih terdapat keberagaman kemampuan dalam memberikan pelayanan, Kualitas hasil pekerjaan pegawai yang terlihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan pegawai yang masih menjadi keluhan masyarakat, dan Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dikarenakan pegawai kadang datang terlambat pada jam masuk kerja, yang mana ini menunjukkan indikasi kinerja yang kurang efektif dalam memanfaatkan waktu kerja. Sedangkan Sub focus penelitian yang lain sudah cukup baik yaitu Kreativitas dalam memberikan pelayanan dan Kerjasama dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dalam menunjang kinerja pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.*

**Kata Kunci :** *Kinerja, Pegawai, Pelayanan, Publik, Bulungan.*

### **Pendahuluan**

Sejalan dengan otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah sebagai mana di sebutkan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 merupakan perwujudan pertanggung jawaban sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah merupakan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>2</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>3</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

Melalui keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2007 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu Kecamatan, pemerintah mengatur tata cara pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan di tingkat kecamatan. Khusus di Kecamatan Tanjung Palas Tengah pemberian pelayanan masyarakat memerlukan perhatian yang serius dan tanggung jawab moral yang tinggi. Hal itu merupakan tantangan tersendiri bagi aparatur pemerintah, khususnya yang bertugas di kantor kecamatan untuk memperlihatkan kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan realitas seperti itu, maka mereka harus berperilaku sebagai aparat yang bersih dan berwibawa, menegakkan disiplin dan penuh keiklasan dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan pengamatan peneliti, pelayanan yang diberikan para pegawai atau aparat di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah Kabupaten Bulungan masih jauh dari harapan masyarakat. Berangkat dari permasalahan yang ada, maka peneliti sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanjung Palas Tengah Di Kabupaten Bulungan”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### **Kinerja Pegawai**

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*entries*): (1) memasukkan, menjalankan, melaksanakan; (2) memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar; (3) menggambarkan karakter suatu permainan; (4) menggambarkannya dengan suara atau alat musik; (5) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab; (6) melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan; (7) memainkan musik; (8) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI) (*dalam* Pasolong 2007:175-178), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Menurut Prawirosentono (*dalam* Pasolong 2007:176) bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Sedangkan pegawai atau karyawan adalah golongan masyarakat yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah, maupun kerja swasta.

Berikutnya menurut Sinambela (2006:136) menjelaskan Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Senada dengan pendapat tersebut, kinerja diartikan

sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Kedua konsep diatas menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaiannya yang ditetapkan secara bersama-sama.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

### **Indikator Kinerja**

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (*dalam* Pasolong 2007:177), adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan pertimbangan indikator masukan (*infust*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacs*).

Penetapan indikator kinerja menurut LAN-RI, yaitu merupakan proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui sistem pengumpulan dan pengelolaan data atau informasi untuk menentukan kinerja kegiatan, program, dan/atau kebijakan. Penetapan indikator kinerja harus didasarkan pada masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*inpacs*). Dengan demikian indikator kinerja dapat digunakan untuk mengevaluasi : (1) tahapan perencanaan, (2) tahap pelaksanaan, (3) tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi.

Halloway (*dalam* Nasucha 2004:108), menyebutkan bahwa indikator kinerja dapat berupa akuntabilitas, efisiensi, efektifitas dan equity (keadilan). Dijelaskan lebih jauh bahwa ada juga indikator konvensional kinerja yang berupa tingkat profitabilitas, kepuasan *stakeholder*, dan kepuasan pelanggan. Kemudian Wibawa (*dalam* Pasolong 2004:181), menambahkan bahwa kinerja dapat dinilai dari volume pelayanan, kualitas pelayanan dan kemampuan memperoleh sumber daya bagi pelaksanaan program.

### **Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan/ atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan capaian indikator kinerja.

Menurut Schuler dkk (*dalam* keban 2004:197), mengatakan bahwa system penilaian kinerja diartikan sebagai suatu proses penilaian kinerja dapat

digunakan : (1) pendekatan komparatif, (2) standar-standar absolut, (3) pendekatan tujuan, (4) indeks yang bersifat langsung atau objektif.

Dalam Penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil di Indonesia, dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 jo. PP 10 Tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS.

Penilaian tersebut tertuang dalam suatu daftar yang lazim disebut DP-3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan), yang berarti suatu daftar yang memuat hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan seorang PNS dalam jangka waktu 1 (satu) tahun dan dibuat oleh penilai (Pasal 1 huruf a PP tersebut). Sedangkan pejabat penilai adalah atasan langsung PNS yang dinilai, dengan ketentuan serendah-rendahnya Kepala Urusan dan Pejabat lain yang setingkat dengan itu.

### **Aspek-aspek Standar Pekerjaan dan Kinerja**

Hasibuan (*dalam* Mangkunegara 2005:17-18) mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut:

1. Prestasi kerja
2. Kesetiaan
3. Kejujuran
4. Kedisiplinan
5. Kreativitas
6. Kerjasama
7. Kepemimpinan
8. Kepribadian
9. Prakarsa
10. Kecakapan
11. Tanggung jawab

Sedangkan Umar (*dalam* Mangkunegara 2005:18) membagi aspek-aspek kinerja sebagai berikut:

1. Mutu pekerjaan,
2. Kejujuran karyawan,
3. Inisiatif,
4. Kehadiran,
5. Sikap,
6. Kerjasama,
7. Keandalan,
8. Pengetahuan tentang pekerjaan,
9. Tanggung jawab, dan
10. Pemanfaatan waktu kerja.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Joedono (*dalam* Kurniawan 2005:50), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebuah organisasi antara lain meliputi faktor kualitas SDM, struktur organisasi, teknologi, pimpinan dan masyarakat, serta bentuk kepemimpinan.

Sedangkan menurut Pasolong (2007:186-189), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu pegawai antara lain :

1. Kemampuan
2. Kemauan
3. Energi
4. Teknologi
5. Kompensasi
6. Kejelasan tujuan
7. Keamanan

### **Pelayanan Publik**

Menurut Kotler (*dalam* Sinambela 2006:4), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Inu dkk (*dalam* Sinambela 2006:5) menjelaskan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (*dalam* Pasolong 2007:128) adalah sebagai dalam setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang telah dijelaskan oleh beberapa pakar, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh para pejabat, penyelenggara negara atau pemerintah mulai dari pemerintah pusat sampai kelurahan/desa, dalam bentuk barang dan jasa, sifatnya langsung maupun tidak langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian aparat pemerintah, baik pada pemerintahan pusat, pemerintahan daerah, maupun pemerintahan desa sering disebut aparatur

pemerintah yang berada pada lingkungan eksekutif telah memperoleh predikat “sebagai pelayan masyarakat”. Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap pelayanan jasa dan barang.

### **Pola Pelayanan Birokrasi**

Dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara dewasa ini, kehidupan masyarakat maupun kehidupan secara individual sangat dipengaruhi oleh negara. Pengaruh negara dapat dirasakan sejak seseorang dilahirkan sampai menjelang ajalnya melalui berbagai bentuk pengaturan dan control yang dijalankan oleh badan-badan pemerintahan yang bertindak atas nama negara. Fenomena intervensi negara (*state intervention*) merupakan suatu perwujudan diterimanya konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). (Abdul Wahab, 2002:38). Oleh karena itu, fenomena intervensi negara dalam berbagai negara akan memberikan bentukan yang beragam terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh badan-badan pemerintah.

Dalam perkembangan paradigma paradigma administrasi negara (publik), visi terhadap tema sentral administrasi Negara telah mengalami perubahan pandangan. Misalnya, kelompok cendekiawan muda administrasi Negara yang dipelopori oleh Dwight Waldo dan Frederickson yang tergabung dalam gerakan administrasi Negara baru (*the neo public administration*) menawarkan nilai keadilan social atau persamaan serta pelayanan kepada public sebagai tema sentral yang harus diwujudkan dalam administrasi Negara, yang mempunyai implikasi structural maupun manajerial. Selain itu, dalam paradigm ini juga ditekankan menolak efisiensi sebagai satu-satunya nilai dalam administrasi Negara (Tjokrowinoto, 2001:40-42).

Blau dan Page (*dalam* Mufiz, 1999:171) memformulasikan birokrasi sebagai sebuah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar, dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis pekerjaan dari banyak orang. Dengan demikian birokrasi tidak hanya dikenal dalam organisasi pemerintah saja, tetapi juga pada setiap bentuk organisasi yang dihasilkan oleh proses rasionalisasi terutama organisasi pemerintah.

### **Standar Pelayanan**

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Jika kepuasan pelanggan adalah tujuan pelayanan (aparatus), maka aparat harus memahami permintaan pelanggan (masyarakat/stakeholders). Standar pelayanan merupakan dokumentasi resmi yang berisi rincian teknis dari sebuah system pelayanan. Standar pelayanan berguna sebagai pedoman kerja dari batasan mutu pelayanan yang harus dipenuhi oleh para pelaksana. Sedangkan bagi para pelanggan, standar pelayanan berguna sebagai jaminan mutu pelayanan yang seharusnya mereka peroleh.

Menurut Lukman dan Sugiyanto (2001:57), bahwa standar pelayanan yang baik (prima) dirinci dalam kegiatan yang secara tuntas menghasilkan output dengan mengacu pada parameter keprimaan teknis operasional seperti:

1. Kejelasan dan kepastian
2. Tanggung jawab (accountable)
3. Keamanan (security)
4. Efisiensi (economis)
5. Adil dan merata
6. Ketepatan (accuracy)
7. Kemudahan (accessibility)
8. Responsif
9. Keterbukaan (transparency)

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas menurut Tjiptono (*dalam* Kurniawan 2005:52) adalah (a) kesuaian dengan persyaratan, (b) kecocokan untuk pemakaian, (c) perbaikan berkelanjutan, (d) bebas dari kerusakan, (e) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (f) melakukan segala sesuatu secara benar, (g) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Gasperz (*dalam* Sinambela 2006:6-7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Kashmir (*dalam* Pasolong 2007;133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Banyak pendapat para ahli yang merumuskan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas. Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menurut Lovelock (*dalam* Sedarmayanti 2000) adalah :

1. *Tangibles* (Terjangkau), baik bentuk maupun fasilitas seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.
2. *Reliability* (Handal), yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
3. *Akuntabilitas* (Pertanggungjawaban), memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), baik pengetahuan tentang pelayanan, perilaku dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* (Empati), rasa perhatian yang penuh secara personel terhadap pelanggan.

### **Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Menurut pendapat Moenir (*dalam* Nuriyaningsih 2008:33-34), ada 2 faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan.

Faktor penghambat pelayanan antara lain yaitu:

1. Tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya,
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum sesuai sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, timpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menanganinya.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara maksimal.
5. Kemampuan pegawai tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Faktor pendukung pelayanan antara lain:

1. Faktor kesadaran para pejabat atau pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja layanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan terjadi mekanisme kegiatan layanan.
4. Faktor pendapatan.
5. Faktor keterampilan pegawai.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas layanan.

### **Teknik Analisis Data**

Sesuai tujuan penelitian maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis data model interaktif (*inter-active model of analsis*) yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (2004 :16). Untuk keperluan tersebut peneliti menyederhana kan data yang diperoleh kedalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami dan diinterpretasi yang pada hakekatnya merupakan upaya penelitian untuk mencari jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan. Data yang diperoleh di lapangan selanjutnya dianalisis dengan melakukan pemaparan serta interpretasi secara mendalam.

### **Hasil Penelitian**

Kinerja pegawai dijadikan sebagai topik utama yang dibahas dalam penelitian, mengingat kinerja pegawai lembaga tersebut masih belum optimal, dan tentunya akan merefleksikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menetapkan sub fokus penelitian yang

antara lain : Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, Kualitas pekerjaan yang dihasilkan, Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan, Kreativitas dalam memberikan pelayanan, dan Kerjasama dalam memberikan pelayanan. Semua sub focus penelitian tersebut penulis meneliti dalam hal kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Surat Tanah di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah. Untuk mengetahui lebih jelas, secara substantif dapat dideskripsikan sebagai berikut :

### **Kemampuan Pegawai Dalam Menyelesaikan Pekerjaannya**

Kemampuan pegawai merupakan salah satu faktor yang penting untuk menopang kelancaran pelayanan, karena itu perlu dianalisis apakah dalam menjalankan tugas di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah tersebut didukung oleh pegawai yang kompeten atau tidak.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara maupun observasi yang dilakukan peneliti secara langsung dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Tanjung Palas tengah Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan kepada publik dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya baik itu dalam pembuatan KTP, SITU maupun Surat Tanah masih perlu diperbaiki. Karena ada sedikit yang harus diperbaiki oleh pihak kecamatan seperti meningkatkan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga tidak terjadinya keberagaman kemampuan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan, dan lebih memperhatikan lagi hasil dari pekerjaannya untuk meminimalisir terjadinya kesalahan.

### **Kualitas Pekerjaan Yang Dihasilkan**

Kualitas pekerjaan merupakan salah satu cara untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja pegawai, yang mana dapat dilihat dari sejauh mana kerja pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas atau mutu yang baik.

Kualitas hasil pekerjaan para pegawai dapat lihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam melakukan atau melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.

#### **a. Kerapian kerja**

Kerapian kerja merupakan baik, teratur, dan bersih dalam melakukan setiap pekerjaan untuk menghasilkan hasil kerja/produk yang bermutu.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan wawancara dengan pihak kecamatan maupun dari pihak masyarakat Kecamatan Tanjung Palas Tengah Kabupaten Bulungan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan, baik itu dalam hal pembuatan KTP, SITU maupun Surat Tanah masih kurang rapi karena masih terdapatnya kesalahan-kesalahan dan juga penumpukkan berkas yang tidak beraturan, yang menimbulkan kesan kurang rapi.

***b. Ketelitian Kerja atau Tingkat Kesalahan Kerja***

Ketelitian kerja merupakan cermat dalam setiap melakukan pekerjaan, tidak terburu-buru, namun perlu perhitungan dan pengkajian baik-buruknya

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan baik dari pihak kecamatan maupun warga serta pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Tanjung palas Tengah Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan baik dalam hal pembuatan KTP, SITU maupun Surat Tanah masih belum teliti sehingga terdapatnya kesalahan-kesalahan. Dengan tidak telitinya pegawai dalam memberikan pelayanan, warga atau pemohon akan terbuang waktunya untuk memperbaiki kesalahan pada hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Tanjung palas Tengah.

**Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan**

Kedisiplinan yaitu menilai menilai disiplin pegawai dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dalam melakukan pekerjaannya sesuai instruksi yang diberikan kepadanya.

Dari uraian diatas berdasarkan hasil beberapa wawancara dan pengamatan penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam hal kedisiplinan kerja masih kurang baik. Ini dikarenakan pegawai kadang datang terlambat pada jam masuk kerja, yang mana ini menunjukkan indikasi kinerja yang kurang efektif dalam memanfaatkan waktu kerja. Selain datang terlambat, pegawai juga kadang meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas dan pulang cepat dengan berbagai alasan dari para pegawai. Seharusnya pegawai siap melayani warga setiap waktu dengan ketentuan yang berlaku tapi kadang pegawai yang bersangkutan tidak berada ditempat, sehingga memunculkan kekecewaan kepada warga yang ingin berurusan baik dalam hal pembuatan KTP, Surat Tanah maupun pembuatan SITU. Kedisiplinan kerja pegawai memang perlu mendapat perhatian yang lebih besar, karena akan membawa konsekuensi terhadap hasil kerja. Jika itu terlaksanakan dengan baik, maka harapan warga untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan akan terealisasi dengan baik pula.

**Kreativitas Dalam Memberikan Pelayanan**

Dalam bekerja di bidang pemerintahan, setiap aparatur pemerintah harus mempunyai tingkat kreativitas yang tinggi. Agar dalam melakukan suatu pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan hasilnya memuaskan hati masyarakat, karena setiap kreativitas seseorang merupakan suatu hal bagaimana aparatur tersebut bisa dikatakan berhasil dalam menjalankan tugasnya.

Dari uraian diatas berdasarkan hasil beberapa wawancara dan pengamatan penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tanjung Palas Tengah dalam hal kreativitas sudah cukup

memuaskan. Ini terlihat jelas dari penjelasan pihak kecamatan maupun pihak warga. Yang mana dalam memberikan pelayanan masyarakat merasa puas terhadap cara pelayanan para pegawai dalam memberikan solusi dalam pengurusan pembuatan KTP, SITU maupun Surat Tanah.

### **Kerjasama Dalam Memberikan Pelayanan**

Kerjasama adalah pekerjaan yang biasanya dikerjakan oleh individu tapi dikerjakan secara bersamaan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan agar pekerjaan tersebut menjadi lebih ringan. Dengan menerapkan konsep kerjasama maka kita akan mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan yang berat atau membutuhkan kekuatan kelompok.

Berdasarkan hasil beberapa wawancara baik dari pihak kecamatan maupun warga dan pengamatan penulis dapat disimpulkan bahwa kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Kerjasama pegawai dapat dilihat dari pembuatan KTP dan juga dalam pembuatan Surat Tanah. Dalam pembuatan KTP, para pegawai saling bekerjasama memberikan pelayanan ada pegawai yang melakukan perekaman dan ada juga pegawai yang mencatat data dari hasil perekaman pembuatan KTP. Sedangkan kerjasama pegawai dalam pembuatan Surat Tanah, dapat dilihat dari adanya pembagian kerja para pegawai, ada pegawai yang bekerja kelapangan untuk melakukan pengukuran tanah atau melihat lokasi dan ada pegawai yang menunggu di kantor untuk memberikan pelayanan kepada warga yang lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Kantor Camat Tanjung Palas Tengah Kabupaten Bulungan telah melaksanakan dan menjalankan kinerja kerjasama dalam memberikan pelayanan dengan maksimal.

### **Faktor Pendukung**

Faktor yang mendukung kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan publik khususnya pembuatan KTP, SITU dan Surat Tanah adalah :

a. **Komputerisasi**

Dengan adanya komputer beserta alat pendukung seperti printer, para pegawai sangat terbantu dalam memberikan pelayanan. Seperti dalam pembuatan KTP komputer beserta alat pendukung lainnya sangat dibutuhkan untuk perekaman pengambilan data warga. Jika tidak ada komputer maka para pegawai tidak akan bisa melakukan perekaman pengambilan data. Komputer juga sangat berguna bagi seperti untuk menyimpan file-file dan juga membuat surat-surat yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan.

b. **Semangat dan Kerjasama**

Dengan adanya semangat dan kerjasama pegawai maka pekerjaan yang berat akan terasa lebih ringan dan mudah untuk diselesaikan.

### **Faktor Penghambat**

Selain faktor pendukung terdapat juga faktor penghambat kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Palas Tengah Kabupaten Bulungan.

a. Kurangnya Kesadaran Pegawai

Kurangnya kesadaran para pegawai dalam hal jam kerja membuat pemberian pelayanan terhambat. Dengan adanya pegawai yang datang terlambat maupun pulang cepat mengakibatkan pekerjaan banyak yang tertunda sehingga menyebabkan penumpukan pekerjaan.

b. Fasilitas atau Sarana Prasarana Kantor

Minimnya fasilitas atau sarana prasarana pendukung seperti lemari tempat menyimpan berkas, merupakan suatu hambatan/kendala pegawai untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan.

c. Faktor Tidak Online atau Gangguan Internet

Dengan tidak terkoneksinya komputer keinternet membuat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhambat, terutama dalam megirimkan data warga yang telah melakukan perekaman data untuk pembuatan KTP Elektronik.

### **Kesimpulan**

Dari uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka berikut ini penulis akan menyimpulkan uraian-uraian tersebut di bawah ini :

1. Kinerja pegawai di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah dalam memberikan pelayanan publik dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Surat Tanah masih kurang optimal. Kurang optimalnya Kinerja pegawai di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah dalam memberikan pelayanan publik tercermin dari lima sub fokus penulis teliti terdapat tiga sub fokus yang kurang optimal dalam menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : Sub fokus penelitian yang kurang optimal yaitu Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang mana masih terdapat keberagaman kemampuan dalam memberikan pelayanan, Kualitas hasil pekerjaan pegawai yang terlihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan pegawai yang masih menjadi keluhan masyarakat, dan Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dikarenakan pegawai kadang datang terlambat pada jam masuk kerja, yang mana ini menunjukkan indikasi kinerja yang kurang efektif dalam memanfaatkan waktu kerja. Sedangkan Sub focus penelitian yang lain sudah cukup baik yaitu Kreativitas dalam memberikan pelayanan dan Kerjasama dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dalam

menunjang kinerja pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Dari hasil penelitian, kinerja pegawai di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah dalam memberikan pelayanan publik dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Surat Tanah terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun yang menjadi faktor pendukung pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah antara lain: a). Adanya komputerisasi. b). Semangat dan kerjasama pegawai. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah antara lain: a). Kurangnya kesadaran pegawai. b). Fasilitas atau sarana prasarana kantor. c). Faktor tidak online atau gangguan internet.

### **Saran**

Dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Hendaknya Pemerintah Kabupaten Bulungan lebih memperhatikan kualitas sumber daya manusia pegawai di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah melalui pelatihan seperti pelatihan cara pemberian pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien agar tidak terjadi keberagaman kemampuan dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP, SITU dan Surat Tanah.
2. Meningkatkan kesadaran para pegawai dalam hal kedisiplinan memanfaatkan jam kerja dan memberikan sanksi bagi pegawai di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah yang melanggar disiplin tanpa pandang bulu dan sebaliknya memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki prestasi agar mereka dapat terpacu untuk memberikan pelayanan.
3. Hendaknya Pemerintah Kabupaten Bulungan dapat lebih memberikan dan mencurahkan perhatian terhadap Kantor Camat Tanjung Palas Tengah, dalam hal pengalokasian fasilitas seperti lemari-lemari penyimpanan berkas.
4. Melakukan pembinaan pada pegawai di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah yang terlibat dalam pemberian pelayanan pembuatan Elektrik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) khususnya dalam penggunaan internet, sehingga faktor tidak online bisa diminimalisir agar pemberian pelayanan dapat berjalan lancar.

**Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Darma, Agus. 2002. *Organisasi dan Management : Prilaku Struktur, Proses*. Erlangga, Jakarta.
- Dwiyanto, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. S.P, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Keban, Yeremies T. 2004. *Indikator Kinerja Pemda : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*. Yogyakarta.
- Kuniawan, Agung. 2005. *Transfortasi Pelayanan Publik . Pembaruan*. Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Miles Matthew B; Huberman Michael A. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Moenir, H. A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Akasara, Jakarta.
- Moleong, J. Lexi, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosda karya, Bandung.
- Nasucha, Chaizi, 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktek*. PT. Grasindo, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak.dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara. Jakarta.