

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI UPTD LABORATORIUM DAN PERALATAN DINAS BINA MARGA DAN PENGAIRAN KOTA SAMARINDA

Viky Hidayat¹, DB. Paranoan², Muhammad Noor³

Abstrak

Dari penelitian ini diketahui bahwa kinerja pegawai UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda dalam pelayanan publik telah diwujudkan dalam hasil kerja yang baik secara kuantitas maupun kualitas sesuai dengan perencanaan kegiatan yang telah ditentukan oleh Dinas, ditunjang oleh sikap kerja yang positif dalam pelaksanaan tugas akibat kenyamanan penciptaan lingkungan kerja fisik dan non fisik serta kompetensi yang memadai dari tiap-tiap pegawai. Kompetensi pegawai UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda dalam pelayanan publik terutama bersumber dari adanya pemahaman yang baik atas perihal tugas yang dibebankan kepadanya, adanya sejumlah keterampilan yang diperoleh dari pelatihan-pelatihan dan pengalaman kerja, sikap menjunjung nilai-nilai positif bahwa aparatur negara berkewajiban melaksanakan tugas pelayanan publik secara baik, serta minat yang tinggi untuk menyelesaikan tugas secara efektif.

Kata Kunci : kinerja pegawai, pelayanan publik.

Pendahuluan

Tekanan terhadap organisasi sektor publik, khususnya organisasi pemerintah baik pusat dan daerah serta perusahaan milik pemerintah, dan organisasi sektor publik lainnya untuk memperbaiki kinerjanya mendorong dibangunnya sistem manajemen organisasi sektor publik yang berbasis kinerja. Kemunculan manajemen berbasis kinerja merupakan bagian dari reformasi *New Public Management* yang dilakukan oleh negara-negara maju di Eropa dan Anglo-Amerika sejak tahun 1980-an. Fokus manajemen berbasis kinerja adalah pengukuran kinerja organisasi sektor publik yang berorientasi pada pengukuran *outcome* atau hasil, bukan lagi sekedar pengukuran *input* atau *output* saja.

¹ Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip, Universitas Mulawarman. Email: vq.dbmp@gmail.com.

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip, Universitas Mulawarman

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip, Universitas Mulawarman

Banyaknya komentar masyarakat tentang keberhasilan dan ketidakberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan amanah yang diberikan menunjukkan harapan dan kepedulian publik yang harus direspon. Namun, antara harapan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah dengan apa yang dilakukan oleh para pengelola dan pejabat pemerintahan sering berbeda. Artinya, terjadi kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang bisa menimbulkan ketidakharmonisan antara instansi pemerintah dengan para *direct users* dari masyarakat. *Expectation gap* merupakan kesenjangan yang terjadi karena adanya perbedaan antara harapan masyarakat dengan apa yang sebenarnya menjadi pedoman mutu manajemen suatu organisasi yang menyediakan layanan publik. Hal ini sebagai akibat dari belum adanya sistem pengukuran kinerja formal yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan suatu instansi pemerintah. Para pengelola pemerintahan sering mempunyai anggapan bahwa ukuran keberhasilan suatu instansi pemerintah ditekankan pada kemampuan instansi tersebut dalam menyerap anggaran. Jadi, suatu instansi dinyatakan berhasil jika dapat menyerap 100% anggaran pemerintah walaupun hasil maupun dampak yang dicapai dari pelaksanaan program tersebut masih berada jauh di bawah standar. Keberhasilan ini hanya ditekankan pada aspek *input* tanpa melihat tingkat *output* maupun *outcome* atau dampaknya. Sementara masyarakat mengharapkan keberhasilan instansi pemerintah adalah tindakan nyata yang bisa meningkatkan kesejahteraan mereka.

Pada era reformasi saat ini, fenomena pengukuran keberhasilan yang hanya menekankan pada *input* seperti itu banyak mendapat sorotan tajam dari berbagai pihak. Oleh karena itu dipertimbangkan untuk memperbaiki indikator keberhasilan suatu instansi pemerintah agar lebih mencerminkan kinerja sesungguhnya. Tingkat keberhasilan suatu instansi pemerintah harus diukur tidak semata-mata kepada *input* dari program instansi, tetapi lebih ditekankan kepada *output*, proses, manfaat, dan dampak dari program instansi tersebut bagi kesejahteraan masyarakat. Melalui suatu pengukuran kinerja, keberhasilan suatu instansi pemerintah akan lebih dilihat dari kemampuan instansi tersebut berdasarkan sumber daya yang dikelolanya untuk mencapai hasil sesuai dengan rencana yang telah dituangkan dalam perencanaan strategis.

Pengukuran kinerja dan manajemen berbasis kinerja merupakan dua hal yang berkaitan satu sama lain. Akuntabilitas kinerja dapat dicapai apabila organisasi sektor publik memiliki manajemen kinerja yang baik dan pengukuran yang baik. Osborne dan Gaebler (1992) menyatakan bahwa pengukuran kinerja memiliki kekuatan yang sangat besar kaitannya dengan konsep pemerintah yang berorientasi pada hasil. Dalam manajemen kinerja, paling tidak terdapat tiga variabel penting yang harus dipertimbangkan, yaitu pegawai, perilaku (proses) dan hasil. Pegawai, perilaku dan hasil menjadi variabel yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya dalam sistem manajemen kinerja (Mahmudi, 2007 : 25). Fokus manajemen

kinerja pada salah satu komponen tersebut, akan mempengaruhi pendekatan manajemen kinerja yang dipilih, apakah berfokus pada orangnya, prosesnya ataukah hasilnya. Penulis memandang bahwa dari ketiga variabel penting tersebut, faktor penting dalam pelaksanaan suatu rangkaian kegiatan organisasi sektor publik yang dikenal dengan istilah kinerja, terletak pada faktor pelaku atau prosesnya. Faktor proses penting untuk dicermati sebab di dalam proses itulah ketepatan suatu manajemen dapat diketahui.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai dasar penerapan otonomi daerah membawa munculnya penerapan asas desentralisasi dan penyerahan kewenangan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Dengan demikian, pentingnya pengelolaan yang tepat dalam organisasi pemerintahan daerah menjadi saluran perwujudan kesejahteraan masyarakat yang selama ini dicita-citakan. Singkat kata, aspek proses dalam penyelenggaraan pelayanan publik jangan sampai terabaikan. Dimensi proses dari suatu penyelenggaraan pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik merujuk kepada aspek perilaku anggota organisasi, sebagaimana dikemukakan oleh Mahmudi (2007 : 25).

UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas yang menangani pembinaan dan penataan kota tersebut. Perilaku pegawai sebagai anggota organisasi di dalamnya merupakan hal yang menarik untuk senantiasa memenuhi tuntutan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik akan optimalisasi kinerja organisasi tersebut dalam rangka pelaksanaan pembangunan daerah secara baik. Dengan demikian, perilaku pegawai pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda membutuhkan pengelolaan melalui manajemen kinerja yang tepat, mengingat peranannya dalam menunjang pembangunan daerah dan aspek kehidupan masyarakat sangatlah penting. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan publik di UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda ?

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja merupakan suatu metode untuk mengukur kemajuan program atau aktivitas yang dilakukan organisasi sektor publik dalam mencapai hasil atau *outcome* yang diharapkan oleh klien, pelanggan dan

stakeholder lainnya (Mahmudi, 2007 : 4). Dalam *Performance Management Handbook* Departemen Energi USA, manajemen kinerja didefinisikan merupakan suatu pendekatan sistematis untuk memperbaiki kinerja melalui proses berkelanjutan dalam penetapan sasaran-sasaran kinerja strategis, mengukur kinerja, mengumpulkan, menganalisis, menelaah, dan melaporkan data kinerja, serta menggunakan data tersebut untuk memacu kinerja (dalam Mahmudi, 2007 : 4-5).

Manajemen kinerja adalah proses yang sistematis, artinya untuk memperbaiki kinerja diperlukan langkah-langkah atau tahap-tahap yang terencana dengan baik. Proses perbaikan kinerja bukan merupakan kerja jangka pendek, melainkan merupakan proses evolutif yang berjangka panjang. Manajemen berbasis kinerja tersebut pada akhirnya akan berdampak pada perbaikan budaya kinerja. Budaya merupakan produk suatu tradisi yang panjang. Perubahan budaya memerlukan perencanaan yang matang, menyeluruh dan jangka panjang (Mahmudi, 2007 : 5).

Manajemen berbasis kinerja dilakukan secara berkelanjutan dan berjangka panjang yang meliputi kegiatan penetapan sasaran-sasaran kinerja strategis, pengukuran kinerja, pengumpulan data kinerja dan pelaporan kinerja. Data kinerja dan pelaporan kinerja memberikan umpan balik untuk melakukan perbaikan kinerja. Dengan demikian, manajemen kinerja menghendaki dilakukannya perbaikan kinerja secara berkelanjutan. Manajemen berbasis kinerja merupakan salah satu bagian reformasi manajemen sektor publik atau juga dikenal dengan istilah *New Public Management* yang fokusnya terletak pada pengukuran kinerja organisasi sektor publik yang berorientasi pada pengukuran *outcome* atau hasil.

Mahmudi (2007 : 25) menyatakan paling tidak terdapat tiga variabel penting yang harus dipertimbangkan dalam manajemen kinerja, yaitu pegawai, perilaku (proses) dan hasil. Pegawai, perilaku dan hasil menjadi variabel yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya dalam sistem manajemen kinerja. Fokus manajemen kinerja pada salah satu komponen tersebut akan mempengaruhi pendekatan manajemen kinerja yang dipilih. Perbedaan penekanan ini akan mempengaruhi pendekatan manajemen kinerja yang dipilih, apakah berfokus pada orangnya, prosesnya ataukah hasilnya.

Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan rumusan tersebut, Ratminto dan Winarsih (2009 : 5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan

dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diartikan Kurniawan (2005 : 6) sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kemudian Sinambela (2006 : 5) merumuskan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan kepada publik atau masyarakat yang mengacu pada kepuasan.

Kerangka Pikir

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi, UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda memerlukan pegawai-pegawai yang memiliki kinerja yang baik. Namun fenomena yang terjadi di organisasi tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum sepenuhnya sesuai dengan harapan yang dapat menjamin tercapaian tujuan organisasi secara tepat. Untuk itu diperlukan pengukuran kinerja dalam rangka mengukur atau menilai kinerja pegawai, yang dalam penelitian ini kriteria pengukuran yang digunakan mengacu pada teori Mahmudi (2007 : 25) bahwa pengukuran kinerja paling tidak mencakup tiga variabel penting yang harus dipertimbangkan, yaitu pegawai, perilaku (proses), dan hasil (*output*). Pelaku, proses, dan hasil merupakan variabel yang tidak dapat dipisahkan dan saling tergantung satu sama lainnya. Penelitian ini mencoba melakukan analisis terhadap kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda yang berbasis pada pegawai, sehingga akan mengkaji atribut-atribut personal yang melekat pada diri seseorang sebagai seorang pegawai dalam suatu organisasi, tanpa melihat pada faktor bagaimana organisasi bekerja.

Manajemen kinerja berbasis pelaku disebut juga sebagai manajemen kinerja model klasik yang lebih menekankan pada *input*, yaitu pegawai pelaksana kinerja. Penilaian kinerja difokuskan pada pelaku dengan atribut-atribut, karakteristik dan kualitas personal yang dipandang sebagai faktor utama kinerja. Organisasi yang menggunakan manajemen kinerja berbasis pelaku memandang tokoh pelaksana kinerja sebagai penentu keberhasilan organisasi. Sebagaimana diuraikan oleh Mahmudi (2007 : 26) bahwa manajemen kinerja berbasis pelaku mendasarkan penilaian kinerja pada kualifikasi dan kinerja individual. Faktor-faktor individual pada diri pegawai tersebut dikemukakan oleh Mangkunegara (2004 : 67) meliputi hasil kerja, sikap atau perilaku kerja dan kompetensi.

Berdasarkan pendapat pakar tersebut di atas, maka hasil kerja, sikap atau perilaku kerja dan kompetensi menjadi ukuran atau indikator atas studi mengenai kinerja pegawai pada lokasi penelitian dalam melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda bersifat ke dalam atau internal, yang memenuhi kebutuhan Dinas Bina Marga dan Pengairan sendiri, sehingga tidak berhadapan secara langsung kepada publik. Adapun harapan dibalik analisa yang akan penulis lakukan melalui penelitian ini yaitu dapat diukurnya kinerja pegawai UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda dari aspek perilaku.

Definisi Konsepsional

Adapun definisi konsepsional dalam penelitian ini terjabar sebagai berikut ini: Kinerja pegawai dalam pelayanan publik adalah *output* yang dihasilkan seorang pegawai sebagai pelaku yang bekerja sesuai tugas pokok dan fungsinya di dalam organisasi UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda, yang diukur dari hasil kerja, sikap kerja dan kompetensi yang dimiliki.

Metode Penelitian

Penelitian ini yang menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitiannya antara lain : 1. Kinerja pegawai, meliputi a) hasil kerja, b) sikap kerja, c) kompetensi. 2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah key informan dan informan. Adapun yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini antara lain : a) Kepala, b) Sekretaris, c) Kepala Bidang Administrasi Umum dan Keuangan, d) Kepala Bidang Kepegawaian UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda, yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* atau pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu. Sementara sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berbagai arsip / dokumen mengenai pembentukan UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda, laporan kinerja, serta bahan kepustakaan lainnya yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda

dalam penelitian ini dianalisis melalui beberapa poin, antara lain hasil kerja, sikap kerja dan kompetensi.

Hasil Kerja

Hasil kerja pegawai pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda telah direncanakan atau dikonsep lebih dahulu untuk menjamin kepastian penyelesaian, dimana beban kerja pegawai atau pembagian tugas dilakukan dengan disesuaikan pada kemampuan masing-masing pegawai dan terdapat pelaksanaan fungsi koordinasi dan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap penyelesaian pekerjaan oleh pegawai, sehingga memenuhi kuantitas dan kualitas yang baik, termasuk dalam segi pemanfaatan waktu kerja.

Temuan lapangan mengenai hasil kerja pegawai pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda tersebut, sejalan dengan pendapat Winardi (2000 : 164-165) yang menyatakan bahwa hal yang sangat penting dalam upaya untuk mengembangkan moril bawahan untuk bukan sekedar bekerja asal bekerja adalah pengarahan (*direction*), pengkoordinasian (*coordination*) dan pengawasan (*control*). Dengan pengarahan dan pengkoordinasian bawahan menjadi mengetahui apa yang diharapkan dari mereka dalam setiap situasi dan atasan membantu bawahan mengembangkan keterampilan-keterampilan mereka. Dalam aktivitas pengawasan atasan menentukan kemajuan yang telah dicapai dalam hal menuju kepada sasaran-sasaran. Atasan dapat mengetahui apa yang sedang terjadi, sehingga ia dapat segera melakukan intervensi dan mengubah prosedur-prosedur apabila perubahan-perubahan yang demikian dianggap perlu untuk mencapai sasaran-sasaran.

Dengan kata lain, untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan dari para pegawai sesuai perencanaan kegiatan yang telah dibuat, maka pimpinan perlu menjamin pelaksanaan tugas-tugas pegawai melalui fungsi-fungsi pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan secara efektif.

Sikap Kerja

Sikap kerja pegawai pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda dalam penyelesaian tugas pokok dan fungsinya adalah baik, yang terindikasi dari adanya rasa suka terhadap pekerjaan yang telah didelegasikan dari pimpinannya, adanya semangat kerja yang baik, adanya lingkungan kerja yang kondusif pada tempat kerja, baik lingkungan kerja fisik maupun non fisik.

Sebagaimana pendapat Wursanto (2003 : 56) mengenai pengaruh lingkungan kerja bagi kinerja seorang pegawai, yaitu bahwa kondisi atau situasi tempat kerja termasuk dalam unsur lingkungan kerja, secara langsung maupun secara tidak langsung mampu mempengaruhi terhadap daya gerak anggota organisasi beserta kehidupan organisasi. Hal tersebut telah dibuktikan dengan

temuan lapangan yang penulis peroleh dalam menganalisis sikap kerja pegawai pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda dalam melaksanakan pelayanan publik. Penciptaan lingkungan kerja fisik dan non fisik yang baik menjadikan pegawai memiliki sikap kerja yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tugas dan kewajibannya, sehingga kinerja pegawai pun menjadi optimal dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kompetensi

Pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda penempatan pegawai dilakukan belum sepenuhnya sesuai dengan jenjang dan bidang pendidikan formal pegawai. Namun demikian, penyelesaian tugas pokok dan fungsi oleh masing-masing pegawai tidak dipengaruhi sepenuhnya oleh hal tersebut sebab sejumlah pegawai tetap mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik hanya dengan keahlian dan keterampilan yang mereka peroleh dari pengalaman kerja ataupun dari berbagai pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti secara pribadi maupun atas dasar penugasan dari organisasi untuk mengikuti kegiatan pengembangan kemampuan.

Gordon (dalam Mulyasa, 2004 : 187) mengemukakan bahwa untuk memahami kompetensi, perlu diketahui beberapa aspek atau ranah yang terkandung dalam konsep kompetensi terlebih dahulu, yang antara lain : pengetahuan, pemahaman, keterampilan, nilai, sikap dan minat. Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka seseorang dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila memiliki kompetensi yang menunjang pelaksanaan tugas bagi pencapaian tujuan organisasi tempat ia bekerja. Kompetensi itu sendiri berarti meliputi seperangkat kemampuan dan keterampilan, pengetahuan dan pemahaman tentang perihal kebijakan, aturan, pedoman pelaksanaan tugas serta minat yang baik untuk melakukan suatu pekerjaan.

Pegawai pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda mampu menghasilkan suatu kinerja yang baik karena mereka memiliki pemahaman yang baik atas perihal tugas yang dibebankan kepadanya, memiliki sejumlah keterampilan yang diperoleh dari pelatihan-pelatihan dan pengalaman kerja, menjunjung nilai-nilai positif bahwa aparatur negara berkewajiban melaksanakan tugas pelayanan publik secara baik, memiliki minat dan sikap kerja yang tinggi untuk menyelesaikan tugas secara efektif. Walaupun sebagian besar pegawai UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda memiliki pendidikan formal yang tidak sesuai dengan bidang tugas yang mereka jalani saat ini.

Faktor Pendukung

1. Peralatan atau fasilitas kantor.

Ketersediaan SDM tidak akan mampu menjamin pelaksanaan kegiatan bagi suatu organisasi, tanpa adanya dukungan dari sumberdaya bukan manusia, termasuk peralatan dan fasilitas kantor.

2. Kerjasama yang erat antar pegawai.

Dalam sebuah organisasi terdapat tingkatan-tingkatan pegawai antara lain dapat dibedakan menjadi: pimpinan pucuk, pimpinan level menengah, pimpinan level operasional dan pekerja atau pegawai (*workers*), secara bersama-sama merupakan suatu kekuatan manusiawi atau *man power* bagi organisasi. Dengan demikian apabila suatu organisasi sebagaimana UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda memiliki hubungan kerjasama yang erat antara sesama pegawainya, maka organisasi memiliki faktor pendukung yang baik atas penyelenggaraan kegiatannya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

3. Semangat kerja yang tinggi

Motivasi atau kehendak itu dapat berkembang menjadi suatu semangat kerja apabila dalam melaksanakan pekerjaan seseorang berusaha mencapai hasil kerja yang maksimal sebagai prestasi terbaiknya. Motivasi atau kehendak itu dapat berubah menjadi motivasi persaingan apabila seseorang itu berusaha mencapai hasil kerja yang maksimal yang lebih baik dari hasil atau prestasi yang dihasilkan pegawai atau anggota lainnya di dalam organisasi yang sama. Maka apabila organisasi memiliki banyak pegawai atau anggota organisasi yang mempunyai semangat kerja yang tinggi untuk berprestasi, sebagaimana UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda, maka hal tersebut merupakan suatu kekuatan bagi terciptanya kinerja pegawai yang mampu membawa pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

4. Kedisiplinan kerja yang baik.

Seorang pemimpin sangat perlu menegakkan dan memelihara disiplin kerja yang bersifat fleksibel dan dinamis dalam arti mampu bersikap dan berperilaku bijaksana dan konsekuen dalam memberikan sanksi pada setiap pelanggaran terhadap peraturan-peraturan organisasi. Kesemuanya dilakukan dalam rangka menciptakan kedisiplinan kerja yang baik bagi para pegawai selaku penyelenggara pelayanan publik.

5. Sarana transportasi

Transportasi sebagai sarana pendukung pelaksanaan pelayanan publik bagi UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda memegang peranan yang penting. Tanpa ketersediaan sarana transportasi yang memadai, mobilisasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai bidang yang telah menjadi tugas pokok dan fungsinya tidak akan mampu terlaksana, sebab pelaksanaan tugas UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda sangat berkaitan erat dengan penyediaan berbagai peralatan yang akan dipergunakan bagi penyelenggaraan urusan bidang

bina marga dan pengairan serta pembinaan terhadap usaha-usaha jasa konstruksi.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda adalah kurangnya komunikasi terhadap pimpinan dan kurangnya fasilitas kerja yang tersedia.

Berkenaan dengan komunikasi antara pegawai dan pimpinan, maka dapat penulis uraikan bahwa sesungguhnya proses kepemimpinan memerlukan komunikasi yang efektif antara anggota-anggota organisasi. Pimpinan UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda perlu melakukan komunikasi terhadap pegawainya dalam berbagai metode, yaitu tidak hanya menjalankan komunikasi formal, tetapi juga informal. Tidak hanya komunikasi satu arah, tetapi juga komunikasi dua arah serta komunikasi kelompok.

Sedangkan mengenai kurangnya fasilitas kerja yang tersedia pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda, terdapat pembahasan sebagai berikut. Peralatan atau fasilitas kerja merupakan prasarana untuk melaksanakan kegiatan organisasi secara baik. Apabila fasilitas kerja masih terbatas, tentu saja pelaksanaan kegiatan pelayanan publik menjadi terhambat. Terlebih di masa kini, ketergantungan manusia akan berbagai peralatan teknologi informasi seperti komputer, printer, telepon, dan sebagainya menjadi suatu yang penting dalam optimalisasi kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk dapat melakukan peningkatan pelayanan publik, maka tentu tidak hanya memerlukan modal SDM, namun juga harus ditunjang dengan ketersediaan berbagai perlengkapan atau fasilitas kerja secara baik, sesuai dengan beban dan tanggungjawab instansi penyelenggara pelayanan publik, termasuk bagi para pegawai pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda.

Kesimpulan

1. Kinerja pegawai UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda dalam pelayanan publik telah diwujudkan dalam hasil kerja yang baik secara kuantitas maupun kualitas sesuai dengan perencanaan kegiatan yang telah ditentukan oleh Dinas, ditunjang oleh sikap kerja yang positif dalam pelaksanaan tugas akibat kenyamanan penciptaan lingkungan kerja fisik dan non fisik serta kompetensi yang memadai dari tiap-tiap pegawai. Kompetensi pegawai UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda dalam pelayanan publik terutama bersumber dari adanya pemahaman yang baik atas perihal tugas yang dibebankan kepadanya, adanya sejumlah

keterampilan yang diperoleh dari pelatihan-pelatihan dan pengalaman kerja, sikap menjunjung nilai-nilai positif bahwa aparatur negara berkewajiban melaksanakan tugas pelayanan publik secara baik, serta minat yang tinggi untuk menyelesaikan tugas secara efektif.

2. Faktor pendukung kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda antara lain meliputi peralatan atau fasilitas kantor, kerjasama yang erat antar pegawai, semangat kerja yang tinggi, kedisiplinan kerja yang baik serta sarana transportasi yang tersedia. Sementara faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda antara lain meliputi kurangnya komunikasi terhadap pimpinan dan kurangnya fasilitas kerja yang tersedia.

Saran-saran

1. Pimpinan UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda di masa depan perlu menjalin hubungan komunikasi yang lebih efektif dengan pegawainya dalam rangka menciptakan hubungan kerja yang lebih akrab, dengan cara meningkatkan komunikasi dua arah maupun komunikasi informal secara lebih banyak dibandingkan yang telah diterapkan selama ini agar situasi kerja yang kaku mampu diminimalisir. Keakraban dan situasi demokratis yang tercipta akan mampu perlahan-lahan mengikis jarak antara pimpinan dan bawahan dan menciptakan kejelasan dalam proses komunikasi sehingga pelaksanaan tugas akan lebih harmonis dan menciptakan kepuasan kerja pegawai secara psikologis.
2. Pimpinan UPTD Laboratorium dan Peralatan perlu mengusulkan kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda untuk memperoleh penambahan fasilitas kerja untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik secara lebih optimal.
3. Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda perlu senantiasa melakukan upaya pengembangan kemampuan bagi pegawainya terutama yang memiliki keilmuan pendidikan formal yang tidak sesuai dengan bidang tugasnya, agar kompetensi pegawai yang bersangkutan semakin baik dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.
4. Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda perlu merekrut dan menempatkan pegawai yang memiliki pendidikan formal sesuai dengan bidang tugas pada UPTD-UPTD Dinasnya, walaupun hasil penelitian menyatakan bahwa kinerja pegawai UPTD Laboratorium dan Peralatan perlu mengusulkan kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda tidak terkendala oleh ketidaksesuaian keilmuan pendidikan formal pegawai dengan bidang tugasnya. Sebab kondisi lingkungan masa depan yang dihadapi organisasi tidak akan mampu ditangani cukup dengan

ketinggian minat dan nilai yang diyakini pegawai untuk melakukan tugas secara baik, bagaimanapun pengetahuan dan kemampuan merupakan modal utama bagi kompetensi yang baik bagi pegawai.

Daftar Pustaka

- _____. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mulyasa. 2004. *Kurikulum Berbasis Kompetensi : Konsep, Karakteristik dan Implementasi*. Cetakan Keenam. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan Keenam. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Winardi. 2000. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Edisi Baru. Rineka Cipta. Jakarta.
- Wursanto, Ig. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Edisi Pertama. Andi. Yogyakarta.