

Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim

Irvan Junianto¹⁾, Isabella²⁾, Novia Kencana³⁾

¹⁾²⁾³⁾Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri

Jl. Jend Sudirman No. 629 KM 4 Palembang Kode Pos 30129

Email : Irvanjunianto36@gmail.com¹⁾, isabella@uigm.ac.id²⁾, kencananovia@uigm.ac.id³⁾

Abstract

The purpose of this study was to determine the performance of government officials in implementing effective governance in the Gelumbang Subdistrict, Muara Enim Regency. Basically the kelurahan has a goal to provide excellent service to the community. This study uses descriptive analysis method with a qualitative approach. This research was also obtained from the results of interviews, questionnaires, observations, and strengthened by documentation. And by doing data analysis in a structured and systematic manner, according to the focus of the problem using the theory of performance appraisal. The results obtained from this study, namely, the performance of employees in the Gelumbang Village Office, in terms of serving the community has not been running as expected (not yet maximal). The performance of the apparatus is influenced by several factors, as for the main factors that are the cause, namely the lack of discipline level of the Gelumbang Village Office Staff in complying with and implementing the agreed work rules and systems. So that it affects the running of the government which causes a lack of quality services to the community. The suggestions that can be given by the author to Gelumbang Village Staff, are expected to Gelumbang District Office Staff to increase discipline in carrying out the rules and work systems as well as discipline in coming and going home so that service to the community is maximal and the wheels of government run well.

Keywords : Performance Analysis, Public Services

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintahan dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang efektif di Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim. Pada dasarnya kelurahan memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga diperoleh dari hasil wawancara, kuesioner, observasi, dan diperkuat dengan dokumentasi. Serta dengan dilakukannya analisis data secara terstruktur dan sistematis, sesuai dengan fokus permasalahan dengan menggunakan teori penilaian kinerja. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu, kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Gelumbang, dalam hal melayani masyarakat belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan (belum baik/maksimal). Kinerja aparat yang demikian dipengaruhi oleh beberapa faktor, adapun faktor utama yang menjadi penyebab yaitu kurangnya tingkat kedisiplinan dari Pegawai Kantor Kelurahan Gelumbang dalam mematuhi dan menjalankan aturan dan sistem kerja yang telah disepakati. Sehingga hal tersebut mempengaruhi jalannya roda pemerintahan yang menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran yang dapat diberikan penulis terhadap Pegawai Kelurahan Gelumbang, diharapkan kepada Pegawai Kantor Kelurahan Gelumbang agar meningkatkan kedisiplinan dalam menjalankan aturan dan sistem kerja maupun kedisiplinan dalam datang dan pulang kantor agar pelayanan kepada masyarakat maksimal dan roda pemerintahan berjalan dengan baik.

Kata kunci : Analisis Kinerja, Pelayanan Publik

1. Pendahuluan

Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (*Strategic Planning*) suatu organisasi. Kinerja pegawai dan organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif, sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. (*Maya Rahmadhani R, 2016:1*)

Pentingnya kinerja pegawai pada suatu organisasi pemerintahan seperti Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim merupakan salah satu unsur dalam pencapaian tujuan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dengan mencerminkan kesadaran dan etika baik yang didasarkan kepada peraturan-peraturan yang berlaku serta pengaruhnya seorang pemimpin didalam organisasi tersebut. Kinerja pegawai (prestasi pegawai) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dalam organisasi publik, suatu organisasi dapat dikatakan memiliki kinerja yang optimal apabila tingkat pencapaian tujuan organisasi semakin tinggi. Dalam konteks organisasi publik titik temu pengukuran kinerja organisasi berada pada tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan oleh organisasi yang bersangkutan. Pada tingkat tugas/pelaksanaan tugas lebih menekankan kepada individu-individu yang melaksanakan proses pekerjaan. Dengan demikian dibutuhkan penilaian kinerja. (*Arif, 2007:6*).

Penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja atau jabatan seorang tenaga kerja, termasuk potensi pembangunannya. Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS. Dalam PP Nomor 46 tahun 2011 itu disebutkan, bahwa penilaian prestasi kerja PNS dilakukan berdasarkan prinsip objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan. Adapun unsur yang dinilai sebagai prestasi kerja adalah Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang berisi rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang pegawai dan perilaku kerja atau tingkah laku, sikap/tindakan yang dilakukan pegawai. Sesuai pasal 5 bab II PP No. 46 tahun 2011, setiap PNS wajib menyusun Sasaran Kerja Pegawai (SKP) berdasarkan rencana kerja tahunan instansi. Sasaran Kerja Pegawai (SKP) itu memuat kegiatan tugas jabatan dan target yang harus dicapai dalam kurun waktu penilaian yang bersifat nyatadan dapat diukur. Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang telah disusun harus disetujui dan ditetapkan oleh pejabat penilai (atasan langsung). (*PP No.46 tahun 2011*).

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik menjadi hal mendasar yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Pelaksanaan pelayanan publik

didaerah otonom ditingkat yang paling rendah adalah dikelurahan atau desa. Sudah menjadi kewajiban bagi kelurahan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pada kenyataannya, kualitas pelayanan yang diberikan baik ditingkat provinsi hingga kelurahan mendapat penilaian yang kurang baik dari masyarakat. Hal ini disebabkan karena adanya perilaku menyimpang pegawai yang menyalahgunakan wewenangnya. Banyak sekali pungutan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan pengurusan suatu dokumen. Besarnya biaya yang dikeluarkan masyarakat tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu juga tidak adanya kepastian waktu, dan prosedur yang tidak jelas mengenai pengurusan dokumen.

Mengamati hasil kerja pegawai pada kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim, nampak bahwa sebagian pegawai bekerja dengan kurang disiplin, masih terdapat sebagian pegawai yang sering menggunakan waktu kerja untuk hal-hal yang tidak produktif atau bahkan ada yang meninggalkan kantor untuk kepentingan pribadinya. Kondisi ini mempengaruhi kinerja dilingkungan kerja secara keseluruhan.

Dari uraian di atas yang menjelaskan mengenai pegawai pemerintah sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Pelaksanaannya terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 yang mengatur tentang Kelurahan. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut dijelaskan pada Pasal 1 ayat 5 menjelaskan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Pemerintah kelurahan terdiri dari kepala kelurahan dan perangkat kelurahan yang terdiri dari sekretaris kelurahan dan kepala-kepala seksi. Kelurahan adalah sumber sebagai bahan keterangan dan sumber data yang paling murni yang paling dekat dengan kenyataan, data dan bahan keterangan yang diperoleh dari kelurahan seringkali digunakan untuk rencana daerah atau pemerintah, maka data buatan dan data karangan harus dihindari karena dapat menggalkan tercapainya tujuan negara, data dari kelurahan sebagai produk administrasi kelurahan harus bernilai dan dipercaya. Kelurahan pada pernyataan di atas merupakan sebuah organisasi yang memiliki perangkat atau pegawai yang menjalankan sistem organisasi dibidang pemerintahan.

Dari latar belakang di atas, dalam hal ini penulis tertarik melakukan penelitian yang mengkaji tentang “Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim”

A. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas penulis dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim ?

B. Tujuan Penelitian

Adapun Alasan ataupun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai pemerintahan dalam melakukan tata kelola pemerintahan yang efektif di Kelurahan Gelumbang.

C. Kerangka Teori

1. Teori Kinerja

Kinerja adalah hasil yang dicapai melalui serangkaian kegiatan dan tata cara tertentu dengan menggunakan sumber daya perusahaan untuk mencapai sasaran perusahaan yang ditetapkan (Mangkunegara, 2005). Kinerja juga dikenal dengan istilah karya, dimana pengertiannya yang dikemukakan oleh Cantika (2005): "Hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik ataupun material dan non fisik atau non material". Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* (prestasi kerja). Sedangkan menurut (Wirawan, 2012:11) Kinerja (*performance*) adalah Keluaran kerja ternilai yang disyaratkan oleh organisasi tempat kerja ternilai yang dapat terdiri dari hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan. Sedangkan menurut Prasetyo (2001:1) mengemukakan bahwa kinerja atau *performance* adalah hasil kerja, sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, di mana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dengan standar tolak ukur yang telah ditentukan.

Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah adalah mengenai gambaran tingkat pencapaian sasaran, ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi pemerintah yang menindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Definisi kinerja pegawai adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. Konsep Penilaian Kinerja

Menurut Siagian (2009:168), mengemukakan penilaian kinerja merupakan proses di mana organisasi berupaya memperoleh informasi yang seakurat mungkin tentang kinerja para pegawainya. Sedangkan menurut Simamora (dalam Yani, 2012:117), mengemukakan bahwa penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses yang dipakai oleh perusahaan/organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu pegawai. Untuk lebih memperjelas bagaimana penilaian kinerja dalam sebuah organisasi untuk dapat menghasilkan individu-individu yang berkualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh pegawai. Selanjutnya menurut Hasibuan (dalam Yani, 2012:118), yang mengatakan penilaian kinerja adalah sebuah sistem formal untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang.

Berdasarkan dari pendapat di atas, maka dapat diketahui bahwa kinerja pegawai dalam suatu organisasi,

dapat dinilai dari hasil kerja yang dihasilkan pegawai baik itu secara jumlah atau kuantitas maupun dari mutu atau kualitas kerjanya, keterampilan kerja pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan seperti peralatan kerja ataupun aturan dan prosedur kerja yang ada, disiplin pegawai baik sewaktu kerja maupun dalam lingkungan organisasi terutama didalam memanfaatkan jam kerja.

Pendapat yang dikemukakan oleh Lenfile (dalam Amri Yousa, 2002:47-48) mengemukakan beberapa indikator kinerja yang efektif, sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu kerja. Pegawai harus datang dan pulang kerja sesuai dengan aturan dan tetap bekerja di tempat kerja selama jam kerja secara teratur dan benar.
- b. Kepatuhan terhadap aturan kerja. Peraturan dan sistem kerja yang dibuat menjadi pedoman kerja yang harus dipatuhi secara baik dan benar.
- c. Kuantitas dan kualitas kerja yang memuaskan. Pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi kuantitas dan kualitas yang tinggi, sehingga memuaskan bagi organisasi bersangkutan.
- d. Penyelesaian pekerjaan dan semangat kerja yang baik. Kinerja tidak hanya menyangkut ketaatan seorang pegawai kepada organisasi, tetapi juga menyangkut semangat dan kegairahan kerja. Setiap pegawai idealnya harus dapat bekerja dengan penuh tanggung jawab, ikhlas, bukan keterpaksaan atau takut dikenakan sanksi.
- e. Hubungan dan komunikasi yang efektif. Kinerja yang baik tidak akan muncul tanpa ada hubungan dan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan staf.
- f. Mampu memberi kontribusi dan nilai tambah. Kinerja yang baik akan menjadi motivasi dalam bekerja dan dihargai sebagai suatu nilai tambah bagi seorang pegawai.
- g. Tanggung jawab terhadap asset organisasi. Asset organisasi sebagai sarana dan prasarana pendukung kerja haruslah dirawat dan dimanfaatkan dengan sebaik mungkin. Pegawai yang memiliki kinerja yang baik akan selalu bertanggung jawab dengan baik pada setiap penggunaan atau memanfaatkan asset organisasi.

3. Faktor Penilaian Kinerja

Pendapat yang dikemukakan oleh Gibson (2003) mengemukakan beberapa faktor penilaian kinerja yaitu:

- a. Faktor Individu yang terdiri dari:
 - 1) Keterampilan merupakan kecakapan setiap individu untuk menyelesaikan pekerjaannya atau menguasai hal-hal yang ingin dikerjakan dalam suatu pekerjaan
 - 2) Pengetahuan dan Keahlian merupakan kemahiran seseorang dalam suatu ilmu pengetahuan.
 - 3) Pengalaman Kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan pegawai tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan.
 - 4) Demografi atau ilmu kependudukan yang meliputi ukuran, struktur, dan distribusi penduduk, serta bagaimana jumlah penduduk berubah setiap waktu akibat kelahiran, kematian dan migrasi.

b. Faktor Organisasi yang terdiri dari:

- 1) Sarana dan Prasarana merupakan fasilitas yang menunjang pekerjaan agar semakin efisien dan efektif.
- 2) Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi karena mampu mempengaruhi kinerja pegawai. Organisasi yang memiliki kepemimpinan yang baik maka kinerja akan semakin efektif.
- 3) Kompensasi yakni imbalan kepada pegawai karena telah menyelesaikan suatu pekerjaan baik itu secara finansial maupun non finansial.
- 4) Struktur merupakan susunan berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi .
- 5) Desain pekerjaan yakni fungsi penetapan kegiatan kerja seorang atau sekelompok pegawai/pegawai secara organisasional.

c. Faktor Psikologis terdiri dari:

- 1) Persepsi yakni tindakan menyusun, mengenali dan menafsirkan informasi guna memberikan gambaran dan pemahaman.
- 2) Sikap/Perilaku yakni perilaku individu dan tingkat kelompok dalam suatu organisasi dan dampaknya terhadap kinerja baik kinerja individual, kelompok maupun organisasi.
- 3) Lingkungan Kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya.
- 4) Kepuasan Kerja adalah kondisi psikis yang menyenangkan yang dirasakan pekerja/pegawai di dalam suatu lingkungan pekerjaan atas peranannya dalam organisasi dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik.
- 5) Motivasi adalah suatu dorongan atau alasan yang menjadi dasar semangat pegawai/pekerja untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu.

D. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif didasarkan pada asumsi bahwa penelitian bermaksud untuk mendapatkan keterangan atau gambaran secara aktual dan faktual terhadap gejala sosial, dalam arti bahwa penelitian ingin memusatkan pada pemecahan masalah yang terjadi masa sekarang yaitu memperoleh gambaran nyata mengenai Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap objek penelitian. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dalam tiga langkah pertama wawancara berikut ini yang menjadi informan dalam penelitian ini 1). Lurah Gelumbang 2). Sekertaris Lurah Gelumbang 3). Staf Kelurahan Gelumbang 4). Masyarakat Kelurahan Gelumbang. Langkah kedua adalah Observasi, langkah ketiga adalah dokumentasi
2. Data Sekunder yaitu dengan menggunakan Studi Pustaka. Yaitu data yang diperoleh dari dokumen-

dokumen resmi, buku-buku, jurnal dan skripsi yang berhubungan dengan objek penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif pertama mengumpulkan data selanjutnya mereduksi data kemudian penyajian data setelah data disajikan langkah terakhir yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan, penarikan kesimpulan merupakan langkah akhir dalam pembuatan suatu laporan.

2. Pembahasan

A. Peran Pegawai Kelurahan

Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus menjadi tempat bagi masyarakat untuk menyelesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran kelurahan di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat.

Kenyataan yang dapat dilihat sekarang bahwa sampai saat ini pun pelaksanaan kehidupan bernegara, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di era globalisasi, reformasi demokratisasi, dan otonomi daerah justru masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya guna mewujudkan pemerintahan yang baik secara utuh.

Pemerintahan yang baik tak lepas dari sumber daya manusianya yaitu pegawai yang memiliki integritas dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Mereka harus disiplin dalam jam kerja dan mampu menyelesaikan beban kerja sesuai waktu. Pegawai juga harus bersikap baik, sopan dan santun kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan publik dikelurahan agar terciptanya kondisi yang kondusif. Dalam menjalankan roda pemerintahan pegawai juga harus memiliki pengetahuan dan keahlian dalam menyelesaikan masalah yang ada pada masyarakat serta memerlukan sarana dan prasarana yang baik dan memadai agar lebih efisien dalam menjalankan tugas dan pekerjaan.

Kelurahan Gelumbang sebagai satu instansi Pemerintah Daerah sesuai dengan bidang tugasnya melaksanakan urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan, berkewajiban juga menyusun rencana strategis. Dengan demikian diharapkan agar dapat menentukan arah perkembangan dalam meningkatkan kinerjanya, yang mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategis baik lokal, nasional maupun global.

Sejalan dengan tuntutan tersebut di atas, perlu segera diupayakan beberapa langkah strategis dan tindakan-tindakan operasional untuk merealisasikannya. Salah

satu langkah yang perlu dan harus dikembangkan saat ini adalah mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) yang memiliki elemen dasar transparansi, efektivitas dan akuntabilitas.

Rencana strategis tersebut harus mempunyai kebijakan strategis dan program pembangunan yang dapat mensinergikan sumber daya dan potensi dengan peluang pengembangan wilayah yang dimiliki. Sumber daya tersebut bersifat spesifik lokal yang meliputi sumber daya alam, sumber daya manusia serta sumber-sumber pendapatan daerah yang potensial. Di era otonomi daerah ini kemampuan pemerintah didalam mengelola seluruh potensi yang ada sangat menentukan perkembangan Kecamatan Gelumbang ke arah yang diinginkan

Rencana tersebut kemudian wajib dikomunikasikan keseluruhan elemen yang terlibat untuk membantu mengarahkan semua kegiatan yang dilakukan oleh elemen tersebut untuk memajukan kegiatan pengelolaan sumber daya diwilayah Kelurahan Gelumbang. Selanjutnya, sangat dibutuhkan adanya iklim dan lingkungan yang kondusif yang didukung oleh penegakan hukum dan diterapkan prinsip-prinsip *good governance* di lingkungan masyarakat maupun di lingkungan pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

B. Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Lurah Gelumbang

Untuk menganalisis kinerja Pegawai Kelurahan Gelumbang ada beberapa faktor dan indikator yang efektif yang digunakan penulis dalam menganalisis kinerja pegawai dengan menggunakan teori dari Ahli yakni Lenfile dan Gibson :

1. Kepatuhan terhadap aturan kerja

Kepatuhan mengandung arti bahwa pelaksanaan kerja pegawai dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Diharapkan dengan adanya kepatuhan terhadap aturan kerja dalam terciptanya pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan roda pemerintahan dapat berjalan secara efektif. Berdasarkan kenyataan yang telah diuraikan di atas dan hasil observasi dari penulis dan diperkuat dengan hasil wawancara dan kuesioner maka dapat dilihat bahwa Pegawai Kantor Lurah Gelumbang dalam hal kehadiran kantor tergolong tidak tepat waktu, dengan kondisi tersebut mempengaruhi pelayanan pegawai kepada masyarakat karena ketidak disiplin tersebut, sehingga roda pemerintahan tidak berjalan efektif.

2. Hubungan dan Komunikasi yang efektif

Sumber daya manusia faktor penting dalam sebuah organisasi untuk menjalankan visi, misi dan tujuan organisasi. Manusia sebagai anggota organisasi selalu berinteraksi sosial antar anggota dalam organisasi baik antara atasan dan bawahan antar divisi dan rekan kerja. Mereka bekerjasama melakukan berbagai kegiatan yang ada dalam suatu organisasi diantaranya pengambilan keputusan, pengukuran hasil kerja, dan interaksi dengan peraturan yang ada.

Kemampuan berkomunikasi efektif sekaligus juga merupakan salah satu ciri mutu SDM pegawai, karena tanpa komunikasi suatu organisasi tidak dapat berfungsi optimal karena organisasi merupakan kumpulan orang yang memerlukan jasa komunikasi untuk meraih kesuksesan berorganisasi. Komunikasi akan efektif apabila pengirim pesan dan penerima bersama-sama mencapai pengertian dan kesimpulan yang sama sesuai dengan yang dimaksudkan, tentang apa yang sebenarnya yang diinformasikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Kelurahan Gelumbang didapatkan gambaran bahwa pelaksanaan komunikasi formal berlangsung secara vertikal. Dengan demikian pelaksanaan komunikasinya mengikuti arus kewenangan yang terdapat dalam struktur organisasi. Kewenangan inilah sebagian sistem kerja yang menyediakan saluran dimana prosedur kerja, instruksi, dan gagasan serta umpan balik mengenai pelaksanaan tugas-tugas dapat disalurkan. Sedangkan komunikasi informal memang dapat dilakukan secara bebas, tidak terbatas pada pelaksanaan komunikasi horizontal. Untuk berkomunikasi secara informal dengan sesama seksi-seksi kelurahan tidak ada rasa segan karena mereka telah menganggap semua pegawai adalah keluarga tanpa mengurangi rasa hormat mereka terhadap mereka yang lebih tuadari segi usia.

3. Mampu Memberi Kontribusi dan Nilai Tambah

Kinerja yang baik menjadi motivasi dalam bekerja dan di hargai sebagai suatu nilai tambah bagi seorang pegawai. Di organisasi pemerintah biasanya bekerja sesuai dengan tupoksi masing masing tapi hal tersebut tidak mengurangi kemungkinan pegawai memiliki kontribusi dan nilai tambah tersendiri baik itu berupa kemampuan bicara, kemampuan materil atau non materil dan hal lainnya.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Lismarama biasanya setiap jumat pegawai kelurahan gelumbang melakukan kegiatan gotong royong disana biasanya memerlukan peralatan untuk kegiatan tersebut, karena kelurahan tidak memiliki alat-alat tersebut maka biasanya pak Lurah yang membawa peralatan untuk gotong royong seperti, cangkul, sapu lidi, minyak dan korek api untuk membakar sampah. Hal tersebut senada dengan pernyataan lurah pada tanggal 29 Juli 2019 :

“iya benar, setiap jumat biasanya melakukan bersih-bersih lingkungan kantor oleh seluruh pegawai kelurahan termasuk saya dibantu oleh bapak-bapak tentara dari Koramil Gelumbang kebetulan kantor kita berdampingan”

Berdasarkan hal di atas menandakan bahwa pegawai kelurahan diluar dari tupoksinya juga melaksanakan kegiatan-kegiatan yang positif bagi lingkungan kerjanya. Selain itu kegiatan di hari jumat biasanya kelurahan mengadakan senam pagi yang diikuti oleh pegawai kelurahan gelumbang dan beberapa masyarakat sekitar serta anggota koramil Gelumbang. Hal ini menandakan bahwa pegawai kelurahan cukup aktif dalam melakukan kegiatan yang positif yang merupakan nilai tambah

tersendiri bagi kelurahan. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Lurah pada tanggal 29 Juli 2019 :

“Betul, selain bersih-bersih hari jumat juga kadang melakukan senam sehat di kelurahan kadang juga gabung dengan pegawai di Kantor Camat Gelumbang”

Tetapi dalam hal prestasi kerja pegawai belum ada yang begitu menonjol karena Kelurahan Gelumbang sendiri tidak melakukan penilaian kinerja secara terstruktur dan rutin karena beban kerja di kelurahan sendiri hanya pekerjaan yang bersifat administratif. Sedangkan dalam hal menjalankan tugas dan fungsinya pegawai kelurahan telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada jika ada kendala-kendala maka segera dikonsultasikan langsung kepada Lurah atau kepada pegawai-pegawai yang mengerti dan memahami urusan tersebut.

4. Keterampilan

Pegawai yang terampil adalah pegawai yang dapat menyelesaikan sejumlah pekerjaan atau pelayanan dengan baik dan dalam batas waktu yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini pengukuran tentang tingkat keterampilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dari persepsi responden itu sendiri. Hal ini disebabkan karena tidak mungkin menghitung unit hasil pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam batas waktu tertentu mengingat bahwa tugas pegawai lebih banyak merupakan pelayanan terhadap masyarakat atau tugas-tugas administrasi.

Dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari pegawai yang ada pada Kantor Lurah Gelumbang dapat menyelesaikan pekerjaan dan beban kerja dengan baik dan tepat waktunya. Hal tersebut di atas didukung oleh hasil wawancara Sekretaris Lurah Bapak Edwar pada tanggal 16 Mei 2019 menyatakan bahwa :

“Pegawai yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing dibidang secara umum cukup terampil sebagean besar pegawai sudah menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Namun demikian, masih ada beberapa pegawai yang belum tepaut waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya”

Penjelasan dan hasil dari wawancara tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa penyelesaian pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai, sudah tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden tentang tingkat keterampilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat 20 orang responden ada 11 orang responden yang menyatakan bahwa pegawai sudah tepat waktu dalam menyelesaikan dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinannya. Sedangkan dalam hal terampil atau tidaknya pegawai dalam menghasilkan ide atau gagasan baru tentang pekerjaan nampaknya hal tersebut belum terjadi hal tersebut disebabkan karena pegawai kelurahan jarang sekali mengikuti kegiatan baik itu sosialisasi ataupun pelatihan yang berhubungan dengan pekerjaan.

5. Sikap/ Perilaku

Sikap dan perilaku adalah pegawai menaruh perhatian dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati. Dalam artian pegawai dalam memberikan pelayanan hendaknya menunjukkan sikap dan perilaku yang murah senyum dengan menunjukkan perilaku yang bersahabat. Perilaku ini diharapkan terwujud dalam setiap langkah kegiatan dalam proses pelayanan mulai pengurusan hingga pengambilan atau selesai pekerjaan yang dilakukan.

Prinsip ini dalam pelayanan hanya dapat memahami secara jelas tentang tugas dan tanggung jawab yang diembannya yaitu komitmen, bekerja dengan sungguh-sungguh untuk kepentingan masyarakat. Komitmen moral dalam menjalankan tugas dengan baik membedakan status dan golongan masyarakat. Permohonan yang harus dilayani termasuk kondisi masyarakat pemohon yang memberikan tambahan biaya lain dari yang disyaratkan.

Berdasarkan data kuesioner dan hasil wawancara, maka kita mengambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pegawai Kelurahan Gelumbang senantiasa dilakukan dengan sungguh-sungguh, sopan penuh rasa tanggung jawab dan beretika.

6. Pengetahuan dan Keahlian

Untuk meneliti kualitas pelayanan di bidang pelayanan Kelurahan Gelumbang adalah penyediaan tenaga pegawai. Tenaga pegawai diperlukan untuk melayani masyarakat yang makin hari semakain meningkat. Pemerintah berupaya menjamin tersedianya tenaga-tenaga yang mampu untuk menjamin pelaksanaan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat. Para tenaga kerja yang direkrut kemudian ditempatkan di daerah yang membutuhkan tenaga pegawai.

Dalam kualitas pelayanan masih banyak hal-hal yang harus dibenahi satu persatu tentang fasilitas pegawai yang akan diperbarui sesuai dengan kebutuhan pelayanan secara bertahap demi terciptanya pelayanan yang baik.

Penjelasan dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tugas dan tanggung jawab dapat dilihat profesionalisme pegawai dengan nyata bahwa didukung dengan persediaan pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah yang ada di masyarakat secara profesionalisme sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

7. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran manusianya sendiri. Salah satu yang juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih efisien dan efektif. Sarana pelayanan yang

memadai ditandai dengan jumlahnya yang mencukupi dan kondisinya yang memadai atau dalam kondisi baik. Sedangkan prasarana pelayanan yang buruk ditandai dengan jumlahnya yang tidak mencukupi dan kondisinya yang tidak memadai atau tidak dalam kondisi baik

Dari uraian di atas dapat digambarkan pelayanan dalam aspek pemanfaatan sarana dan prasarana tergolong cukup baik, hal ini tidak terlepas dari kesadaran pegawai untuk merawat barang-barang tersebut karena barang-barang tersebut sudah berumur. Untuk kelancaran pelayanan kepada masyarakat akan tetapi sebagian pegawai belum dapat memanfaatkan sarana dan prasarana seperti komputer yang ada, sebab mereka belum mahir dalam cara mengoperasikannya tapi hal tersebut tak menjadi hambatan dalam melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

8. Tanggung jawab terhadap aset organisasi

Setiap tahunnya pemerintah kelurahan melakukan belanja barang-barang yang dapat digunakan untuk menunjang pekerjaan pemerintah kelurahan. Alokasi anggaran kelurahan yang berasal dari APBD Kabupaten/kota sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Bab VI tentang keuangan kelurahan. Sehingga semua barang yang dibeli oleh pemerintah kelurahan dengan menggunakan APBD Kabupaten/Kota akan menjadi milik kelurahan yang akan dimuat dalam laporan inventaris dan/atau aset Kelurahan Gelumbang yang akan dilaporkan pada akhir tahun. Laporan ini dibuat dengan tujuan agar aset kelurahan yang telah dibeli dan dimiliki oleh Pemerintah Kelurahan Gelumbang dapat terorganisir dan dapat digunakan sebagai catatan kepemilikan barang kelurahan yang sah. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa adanya indikasi yang menunjukkan pengelolaan aset kelurahan kurang baik. Hal ini karena ada beberapa aset kelurahan yang mengalami kerusakan padahal barang-barang tersebut baru saja dibeli dan digunakan oleh masyarakat maupun pemerintah kelurahan. Seharusnya pemerintah kelurahan dapat memelihara dan menjaga barang-barang tersebut dengan baik agar barang-barang yang telah dibeli bisa awet dan bisa menunjang pekerjaan dari pemerintah Kelurahan dan kegiatan-kegiatan yang ada di masyarakat.

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kinerja Pegawai di Kantor Lurah Gelumbang belum efektif, karena dari beberapa indikator yang menjadi penilaian dalam penelitian ini belum baik. Hal tersebut disebabkan karena kurang disiplinnya pegawai dalam menjalankan aturan kerja dalam kehadiran dan kepatuhan kerja. Selain itu permasalahan yang ada di Kantor Kelurahan Gelumbang sesuai dengan observasi penulis bahwa ada sarana dan prasarana yang tidak dimasukkan dalam aset kelurahan. Dalam segi pelayanan berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Gelumbang cukup baik.

Sikap/perilaku pegawai dalam melakukan pelayanan cukup baik, sopan dan beretika. Maka dari hasil Analisis yang dilakukan penulis dengan menggunakan beberapa faktor dan indikator dari para ahli didapatkanlah :

1. Kinerja Pegawai di Kantor Lurah Gelumbang, dalam hal melayani masyarakat belum berjalan maksimal, yaitu kurangnya tingkat kedisiplinan dari Pegawai Kantor Lurah Gelumbang dalam hal kehadiran atau kepatuhan dalam menjalankan aturan kerja terutama dalam kedisiplinan terhadap kehadiran dan kepatuhan kerja.
2. Penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan belum sepenuhnya melibatkan masyarakat, dalam hal ini menunjukkan bahwa pemerintahan kelurahan belum berperan meningkatkan prinsip partisipasi masyarakat.
3. Kurang memadainya fasilitas di Kantor Kelurahan Gelumbang dapat menghambat kelancaran pelaksanaan tugas pegawai pemerintah kelurahan dalam melayani masyarakat, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses permohonan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat.

Daftar Pustaka

- Creswell. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dharma, A. 1992. *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hamali, A. Y. 2018. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS(Center for Academic Publishing Service).
- Mangkunegara, & Prabu, A. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, I. 1997. *Analisis Kinerja: Panduan Praktis Untuk Menganalisa Kinerja Organisasi, Kinerja Proses dan Kinerja Pegawai*. Jakarta: LAN.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutrisno, E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wahyudi, B. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sulita.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo.
- Wirawan. 2009. *Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yani, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Yousa, A. 2002. *Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah (Desain Model dan Penerapan pada Kecamatan)*. Dalam Buku *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan*. Jakarta: Cinta Pindo.

Artikel, Jurnal dan Skripsi :

- Arif, Sjofoyan Mirrian. 2007. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta : Universitas Terbuka. Di akses melalui alamat web: <http://www.pustaka.ut.ac.id/lib/ipem4431-manajemen-pemerintah-edisi-2/> (diakses pada hari Rabu 27 Maret 2019, jam 21.22)
- Atkawidyarso, Dwi. 2012. *Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Karang Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang*. Semarang: Artikel Mahasiswa Universitas Diponegoro. Di akses melalui alamat web :<http://www.coursehero.com/file/30702657/92661-ID-nonepdf/> (diakses pada hari Selasa, 12 Februari 2019, jam 17.06).
- Dwiyanto, Agus.1992. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Fisip*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada. Di akses melalui web :<http://repository.fisip-UGM.ac.id/30/pdf> (diakses pada hari Jum'at, 22 Februari 2019, jam 21.57)
- Herjuliani. 2017. *Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjung Pinang*. Tanjung Pinang: Jurnal Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ai Haji. Di akses melalui web :<http://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/pionir/article/download/3366> (diakses pada hari Selasa, 12 Februari 2019, jam 19.03)
- Meidarnia, Zudia (2010). *Analisis Penilaian Kinerja Organisasi dengan Menggunakan Konsep Balanced Scorecard pada PT. Bank Jateng*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Di akses melalui web :<http://eprints.undip.ac.id/23070/1/SKRIPSI-ANALISIS-PENILAIAN-KINERJA-ORGANISASI-DENGAN-MENGGUNAKAN.pdf> (diakses pada hari Sabtu, 23 Februari 2019, jam 20.14)
- Rahmadhani, Maya R. 2016. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Pegawai Kelurahan Way Dadi Baru Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan di Kota Bandar Lampung*. Lampung: Skripsi Mahasiswa UNILA. Di akses melalui web :<http://digilib.unila.ac.id/22676/%ved=2ah> (diakses pada hari Jumat, 1 Maret 2019 jam 15.47)
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bnadung: PT.Refika Aditama. Diakses melalui web: <http://repository.widyatama.ac.id> (diakses pada hari Senin, 4 Maret 2019 jam 20.24)
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwanto.2009.*Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian*.Bandung: CV. Alfabeta. Di akses melalui web: <http://scholar.google.com> (diakses pada hari Senin, 11 Februari 2019 jam 19.06)

- Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Kelurahan
- Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS
- Peraturan Bupati Muara Enim No. 47 tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan
- Permendagri No.6 tahun 2016 tentang Pakaian Dinas PNS di Pemerintahan Daerah
- Undang- Undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan Kelurahan
- Undang- Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan :