

## KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DI KANTOR KELURAHAN MARIANA KECAMATAN PONTIANAK KOTA

Oleh :

**IDIL NUGRAHADI**

NIM : E1032161035

Dr. Arifin, M.AB<sup>2</sup>, Bima Sujendra S.IP, M.Si<sup>2</sup>

Email : [E1032161035@untan.ac.id](mailto:E1032161035@untan.ac.id)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

### ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis Kinerja Aparatur Sipil Negara yang berada di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota dalam meningkatkan Kualitas, Kuantitas dan Ketepatan Waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah Teori Mangkunegara yang mana terdapat tiga metode dalam rangka pengukuran kinerja yaitu: Kualitas Kinerja, Kuantitas Kinerja, dan Ketepatan waktu. Dengan hasil penelitian ini diharapkan Aparatur Sipil Negara dapat meningkatkan kinerjanya baik secara Kualitas, Kuantitas, dan Ketepatan waktu nya menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya. Sarannya yaitu sebagai instansi pemerintahan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran untuk lebih disiplin lagi dalam melaksanakan peraturan yang telah di tetapkan dan melaksanakan pekerjaannya masing-masing guna meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota.

**Kata Kunci:** Kinerja, Aparatur Sipil Negara

### ABSTRACT

*This study is intended to analyze the performance of the State Civil Apparatus in the Kelurahan Mariana, Pontianak City Subdistrict in improving the Quality, Quantity and Timeliness in completing the work. The research method used was descriptive research with a qualitative approach. The data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. The theory used by the author in this study was the Mangkunegara Theory in which there were three methods for measuring performance, namely: Performance Quality, Performance Quantity, and Timeliness. By the results of this study, the State Civil Apparatus is expected to improve its performance in terms of Quality, Quantity, and Timeliness to be even better than before. This research suggests that, as a government agency, the State Civil Apparatus is expected to increase awareness to be even more disciplined in implementing the regulations that have been set and carrying out their respective jobs in order to improve their performance at the Kelurahan Mariana Office, Pontianak City Subdistrict.*

**Keywords:** Performance, State Civil Apparatus.

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan aset yang paling penting yang harus dimiliki oleh suatu organisasi dan bukan semata-mata hanya sebagai alat untuk mencapai tujuan. Oleh karenanya Aparatur Sipil Negara juga dapat disebut sebagai sumber daya manusia yang harus di kembangkan, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam rangka pendayagunaan Aparatur Sipil Negara perlu di berikan motivasi secara terus-menerus agar hasil kinerja yang bersangkutan dapat berjalan secara produktif.

Sumber daya manusia adalah unsur utama yang memainkan peran penting dalam upaya pencapaian tujuan dan keberhasilan suatu organisasi. Sumber daya manusia dalam pemerintahan yakni berupa Aparatur Sipil Negara. Aparatur Sipil Negara harus memenuhi persyaratan baik dari penerimaan maupun pendidikan yang di isyaratkan dalam jabatan yang akan di serahkan kepadanya. Sesuai dengan Undang-undang No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) disebutkan bahwa yang di maksud dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah Pegawai Negri Sipil (PNS) yang di angkat sebagai pegawai tetap oleh pejabat pembina kepegawaian (PPK) dan memiliki

nomor induk pegawai secara nasional dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) sesuai dengan kebutuhan instansi pemerintah dan ketentuan Undang-Undang Aparatur Sipil Negara (ASN). Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) telah menggantikan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 atas perubahan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Berdasarkan penelitian pendahuluan (pra *survey*) yang telah di lakukan oleh peneliti di kantor kelurahan mariana kecamatan pontianak kota, peneliti menemukan sebuah fenomena dimana masih belum efektifnya kinerja aparatur. Fenomena tersebut kemudian di buktikan dengan beberapa fakta yang berhasil di temukan peneliti di lapangan yang akan di uraikan di bawah ini.

Jumlah ASN di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota masih belum maksimal yang hanya berjumlah 8 orang saja, dari delapan (8) aparatur yang berada di kelurahan mariana hanya enam (6) orang saja yang lulusan Sarjana S1, tiga (3) lainnya lulusan SLTA dan SLTP, jadi dapat di simpulkan bahwa Kelurahan Mariana masih belum memenuhi syarat dalam segi kualitas nya, salah satu contohnya yaitu dari segi keahlian dalam bidang komputer, karena masih saja

terdapat ASN yang tidak bisa mengoperasikan komputer, dan tidak hanya itu keluhan mariana juga hanya terdapat 5 komputer saja yang bisa beroperasi tidak sesuai dengan jumlah aparatur yang ada, dan juga di keluhan mariana tidak ada mesin Tik karna yang lama sudah rusak, mesin tik ini sangat di perlukan di Kantor Kelurahan Mariana untuk mengisi blangko/formulir.

Blangko/formulir adalah dokumen yang harus di isi pada kolom dan baris tertentu, posisi ini tentu akan sangat sulit untuk di isi dengan komputer, karena printer biasanya bersifat otomatis, sehingga hasil cetak bisa tidak pas pada kolom/baris tersebut. Jika tidak pas, maka satu teks bisa menutup teks lainnya. Beda dengan mesin tik, posisi kertas bisa di atur dan di sesuaikan secara manual.

Fakta kedua secara Kuantitas, dari yang penulis teliti saat berada di Kelurahan Mariana terdapat beberapa pegawai yang memiliki kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya, di karenakan sekarang dalam masa Pandemi Covid 19, semua data-data pengurusan serba online, ini sangat berdampak pada kinerja ASN di Kelurahan Mariana karna hanya beberapa saja yang lancar dalam mengoperasikan komputer.

Masalah-masalah seperti ini sering kita temui pada saat mendapatkan pelayanan di kantor/instansi pemerintahan. Tentu saja

hal ini menjadi kendala dalam proses kinerja aparatur sipil negara khususnya dalam pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, sehingga tidak jarang sebagian masyarakat merasa belum puas terhadap pelayanan yang di berikan.

Fakta ketiga, yaitu kurang disiplinnya aparatur sipil negara yang di bukti kan dengan keterlambatan aparatur pada saat hadir di kantor. Berdasarkan Surat Edaran Walikota Kota Pontianak Nomor: 443/276/Umum/2020 tanggal 24 Maret 2020 Dalam Upaya Meningkatkan Kewaspadaan Penularan Virus COVID-19. Perubahan Jam Operasional Pelayanan Kelurahan Mariana, Senin s/d Kamis 08.00 – 12.00, Jumat 08.00 - 11.00. Dalam masa pandemi ini, Kantor Kelurahan Mariana merubah jam kerjanya seperti yang telah di tetapkan oleh Walikota, pemberitahuan di atas berlaku sampai batas waktu yang belum di tentukan.

Dengan berdasarkan pada fenomena, data dan fakta empiris yang telah di jabarkan di atas, maka masalah yang terdapat di Kantor Kelurahan Mariana kecamatan Pontianak Kota ini menarik untuk di teliti dengan judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota”.

Sehingga hasil dari penelitian mengenai Kinerja Aparatur Sipil Negara dapat menjadi dalam meningkatkan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Mariana

Kecamatan Pontianak Kota.

## 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di susun di atas, maka dapat di tarik beberapa fenomena yang timbul pada Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) antara lain:

1. Kurangnya kualitas yang mencakup keahlian, dan keterampilan kerja sehingga menghambat penyelesaian pekerjaan.
2. Kurangnya Kuantitas sehingga berdampak pada penyelesaian pekerjaan yang di hasilkan kurang baik.
3. Kurang disiplin nya ASN dalam hal ketepatan waktu.

## 3. Fokus Penelitian

Agar tidak terjadi perluasan masalah yang terjadi di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota, maka dalam penelitian ini dan untuk memudahkan dalam pencarian data, maka fokus dari penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota dengan menggunakan 3 aspek yaitu dari segi kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan agar Kinerja Aparatur Sipil Negara dari menjadi lebih

baik lagi Sebelum-sebelumnya.

## 4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, peneliti merumuskan permasalahan nya yaitu apa saja aspek-aspek yang menghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara dari segi Kualitas, Kualitas, dan Ketepatan Waktu di kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak kota ?

## 5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah di paparkan di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah “untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kinerja seorang Aparatur Sipil Negara menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya, yang berada di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota”.

## 6. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis Hasil penelitian ini di harap kan dapat memberikan sumbangan saran dalam ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Pemerintahan, khususnya Kinerja Aparatur dari faktor yang dapat meningkatkan kinerjanya, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal.

Manfaat Praktis Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi Pemerintahan di Kantor Kelurahan dalam kaitannya dengan persoalan Kinerja Aparatur Sipil Negara di

Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota. Sehingga dapat memberi masukan kepada Kantor Kelurahan Mariana untuk mengambil langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kinerja ASN nya.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Konsep Kinerja

Kinerja memiliki tiga pengertian yaitu: (1) Sesuatu yang di capai. (2) Prestasi yang di perlihatkan. (3) Kemampuan kerja. Pengertian lain dari kinerja yaitu hasil kerja yang berkualitas dan berkuantitas yang dapat di capai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. (Mangkunegara 2004, 67). Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi (Pasalong 2010, 175).

1. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.
2. kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Pendapat lain berbunyi, “kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan...” (Widodo 2006, 78).

Veithzal Rivai (2009, 309) konsep kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

### 2. Indikator Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya di gunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah di tetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintahan. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan pencapaian indikator kinerja.

### 3. Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja (*Performance Management*) merupakan suatu kegiatan untuk dapat memastikan suatu sasaran organisasi itu sudah tercapai secara konsisten di dalam cara-cara yang efektif serta efisien. Manajemen kinerja ini dapat fokus pada kinerja dari sebuah organisasi, departemen, karyawan, atau juga bahkan proses untuk membuat produk atau layanan serta juga di area yang lain.

Amstrong (2009, 198-199) menyatakan pada umum nya skema manajemen kinerja disusun dengan menggunakan peringkat dan di tetapkan setelah di laksanakan penilaian kinerja. Peringkat tersebut menunjukkan kualitas kinerja atau

kompetensi yang di tampilkan pegawai dengan memilih tingkat pada skala yang paling dekat dengan pandangan penilai tentang seberapa baik kinerja pegawai.

#### 4. Tujuan Pelaksana Manajemen

##### Kinerja

Tujuan utama dari pelaksana manajemen kinerja secara keseluruhan adalah untuk memastikan semua elemen organisasi atau perusahaan bekerjasama secara terpadu untuk mencapai tujuan organisasinya. Bagi pimpinan dan manajer, tujuan pelaksanaan manajemen kinerja nya yaitu :

1. Mengurangi keterlibatan dalam semua hal.
2. Menghemat waktu, karena pegawai memastikan bahwa mereka memiliki pengaruh serta pemahaman yang di perlukan untuk mengambil keputusan yang benar.
3. Adanya kesatuan pendapat dan mengurangi kesalahpahaman di antara pegawai tentang siapa yang mengajarkan dan siapa yang bertanggung jawab.
4. Mengurangi frekuensi situasi dimana atasan tidak memiliki informasi pada saat di butuhkan.
5. Seseorang mampu memperbaiki

kesalahannya dan mengidentifikasi sebab-sebab terjadinya kesalahan ataupun in efisiensi.

#### 5. Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja

Terdapat 7 langkah dalam peningkatan kinerja antara lain :

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja.
2. Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan.
3. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
4. Mengembangkan rencana tindakan untuk mengulangi penyebab kekurangan tersebut.
5. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
6. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.

#### 6. Teori Kinerja

Menurut Mangkunegara (2004, 91) istilah kinerja berasal dari kata job performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai oleh

seseorang). Pengertian kinerja (prestasi) adalah hasil kerja secara kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

### Kerangka Pikir

#### Judul

Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota

#### Masalah Penelitian

1. Kurangnya kualitas yang mencakup keahlian, dan keterampilan kerja sehingga menghambat penyelesaian pekerjaan.
2. Kurangnya Kuantitas sehingga berdampak pada penyelesaian pekerjaan yang di hasilkan kurang baik.
3. Kurang disiplin nya ASN dalam hal ketepatan waktu.

#### Teori

Mangkunegara (2007, 67) terdapat tiga metode yang digunakan dalam mengukur kinerja, Kualitas hasil kerja, Kuantitas hasil kerja, Ketepatan waktu.

#### Output

Kinerja Aparatur Sipil Negara Menjadi Lebih Baik di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian analisis kualitatif dan lebih menggunakan metode deskriptif analisis, dimana pada penelitian yang di maksud memberikan gambaran atau melukiskan suatu gejala sosial tertentu, yang mana sebelum nya sudah ada informasi mengenai gejala sosial tersebut, namun belum memadai sesuai dengan fenomena atau data yang di dapatkan pada saat melakukan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan atau unit yang diteliti.

Penelitian ini di lakukan di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota. Pemilihan lokasi penelitian ini di dasarkan pada pengamatan terhadap fenomena yang terjadi di lapangan yakni belum optimalnya Kinerja Aparatur Sipil Negara di lihat dari Kondisi Kulit, dan Kuantitas, dan Ketepatan Waktu. Dari fenomena yang ada maka peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota.

Dalam penelitian ini peneliti telah menentukan subjek penelitian yang dianggap dapat di jadikan sebagai sumber informasi berupa dokumen-dokumen, arsip-arsip maupun informasi lain yang berkaitan dengan penelitian untuk melakukan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive*, Sugiono (2012, 301) menjelaskan bahwa *purposive* ialah teknik pengambilan sumber data

dengan pertimbangan tertentu pada kriteria sebagai berikut (1) informan tersebut di anggap paling tau tentang apa yang di teliti; (2) pegawai telah bekerja selama 1 (satu) tahun pada bidang yang berkaitan dengan permasalahan yang di teliti; (3) latar belakang pendidikan minimal tamatan SMA/SMK; (4) pegawai yang memahami secara baik dan menjadi pelaksana pada bidang pekerjaanyang berkaitan dengan permasalahan yang di teliti. Dengan demikian maka di tetapkan informan sebagai subjek dalam penelitian ini yaitu:

1. Lurah di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota
2. Sekertaris Lurah di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota
3. Staf Kasi Pemerintahan di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota
4. Masyarakat di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota

Jumlah informan yang akan di wawancarai oleh peneliti, di harapkan peneliti bisa mendapatkan data yang di butuhkan dari pertanyaan yang akan di ajukan oleh peneliti kepada informan.

Teknik yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teknik kualitatif yaitu suatu metode atau cara yang di gunakan

oleh peneliti untuk mendeskripsikan sosial masyarakat yang terjadi.

Menurut Nasution dalam bukunya Sugiono (1988, 402) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang *grounded*”.

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Sesuai dengan latar belakang masalah penelitian, fokus permasalahan, rumusan masalah, hingga pada tujuan penelitian, maka penelitian ini akan di tujukan kepada Kinerja Aparatur Sipil Negara yang berada di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota. Penelitian ini menggunakan indikator-indikator sebagai berikut : Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu.

Menurut Mangkunegara (2007, 67) terdapat tiga metode yang digunakan dalam rangka pengukuran kinerja para karyawan pada perusahaan, yaitu:

1. Kualitas hasil kerja, pada penilaian ini perusahaan lebih mendasarkan pada nilai kualitas produk yang telah di hasilkan para karyawan. Penilaian lewat kualitas ini ditunjukkan untuk memberitahu

sejauh mana seorang karyawan perusahaan dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang telah di bebankan kepadanya.

2. Kuantitas hasil kerja, pengukuran melewati kuantitas atau jumlah produk yang dihasilkan ini kuat hubungannya dengan keahlian seorang karyawan dalam menghasilkan produk dengan jumlah tertentu.
3. Ketepatan waktu dalam membuah kan suatu produk menjadi salah satu alat untuk menilai tingkat kinerja yang telah di capai seorang karyawan.dalam penilaian ini biaya perusahaan dapat dijadikan barometer untuk mengetahui tingkat kinerja yang telah diraih seorang karyawan.

Mangkunegara (2007, 67) menyatakan Kualitas hasil kerja, pada penilaian ini perusahaan lebih mendasarkan pada nilai kualitas produk yang telah di hasilkan karyawannya. Penilaian lewat kualitas ini di tunjukan untuk memberi tahu sejauh mana seorang karyiawan perusahaan dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang telah di bebankan kepadanya.

Melalui kinerja dari pegawai pemerintah kelurahan untuk membentuk birokrasi pemerintahan, diharapkan dapat menunjukan konstribusi kerjanya secara

nyata dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan khususnya dalam tatanan pemerintahan kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu wadah organisasi baik pemerintah maupun swasta.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Lurah, pada hari Senin 27 September 2021 dalam pertanyaan “apakah penempatan Aparatur pada suatu bidang sudah di sesuaikan dengan kompetensi yang di miliki?” mengatakan bahwa:

“untuk aparatur saat ini jika dilihat dari kualifikasi pendidikannya masih belum sesuai, dimana seharusnya pendidikan yang dimiliki adalah DIII tetapi ada beberapa pegawai yang berpendidikan SLTA saja. Sehingga kemampuan aparatur pun masih terbatas”.

Hal serupa juga di kemukakan oleh Sekertaris Lurah yang mengatakan bahwa : “pegawai yang tersedia saat ini dalam penempatannya telah di sesuaikan dengan SK dari Pemerintah, sehingga kami

memang menjalani pekerjaan sesuai dengan peraturan. Namun jika dilihat dari kualifikasi pendidikan dari pegawai saat ini memang masih tergolong rendah, sehingga ada bahan kerja yang dirasa sulit untuk di pikul pegawai”.

Berdasarkan petikan wawancara di atas, maka dapat di jelaskan bahwa Kulit kerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Mariana Kecamatan Potianak Kota saat ini masih memiliki kualifikasi pendidikan yang tergolong masih rendah. Hal tersebut kemudian turut berdampak pada kemampuan yang di miliki Aparatur sipil negara menjadi terbatas dalam melaksanakan pekerjaan.

Pengetahuan merupakan hal yang mendasar yang harus di miliki Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan tugasnya. Semakin minim pengetahuan yang dimiliki Aparatur dalam tugasnya, maka akan semakin sulit bagi aparatur untuk dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan benar sesuai dengan tupoksinya.

Pengetahuan pada dasarnya dapat di capai dengan melalui beberapa cara, salah satunya dengan menempuh pendidikan yang sesuai dengan bidang tugasnya atau dengan belajar secara otodidak.

Delapan Aparatur Sipil Negara hanya enam saja yang lulusan SI selebihnya hanya lulusan SLTA dan SLTP. Umum nya latar belakang pendidikan ASN sering tidak selaras dengan penempatan Aparatur

Sipil Negara pada sebuah bidang pekerjaan dalam suatu instansi hal ini dapat terlihat dari banyaknya \asn yang di tempatkan pada bagian yang kurang sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang di miliki.

Seharusnya penempatan aparatur pada sebuah bidang pekerjaan dapat di sesuaikan dengan kompetensi yang dimiliki oleh aparatur, sehingga dalam penyelesaian pekerjaan dapat di mengerti dan di seselaikan dengan baik sesuai arahan aparatur. Namun ketika aparatur yang menempati sebuah bidang pekerjaan tidak memiliki pengetahuan dan kompetensi yang di perlukan maka akan menyebabkan kurangnya efektifnya kinerja yang di hasilkan Aparatur Sipil Negara.

Dalam wawancara dengan Kasi Pemerintahan pada tanggal 27 september 2021 mengatakan bahwa:

“Menurut saya penempatan pegawai belum sesuai, karena melihat dari latar belakang pendidikan pegawai banyak yang lulusan SMA bahkan SMP sehingga kinerjanya pun kurang”

Berdasarkan PP Nomor 11 tahun 2017 mengenai Manajemen Pegawai Negeri Sipil, tepatnya pasal 1 menyebutkan bahwa pegawai negeri sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara indonesia yang memnuhi syarat tertentu, di angkat sebagai Aparatur Sipil Negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan

pemerintah. Hal tersebut menyatakan bahwa untuk menduduki jabatan pemerintahan, Aparatur Sipil Negara harus mampu untuk memenuhi syarat yang telah di tentukan agar memiliki kualitas kinerja yang baik.

Menurut Richard M Steers dalam suatu organisasi terdapat adanya teknologi organisasi yaitu bagaimana Aparatur mengubah masukan mentah menjadi Keluaran. Dalam hal ini Aparatur Sipil Negara di harapkan untuk mampu mengoperasikan Komputer demi untuk kelancaran dalam proses pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, peneliti menemukan sebuah fakta bahwa dari sekian banyak Aparatur Sipil Negara yang terdapat di kantor hanya beberapa yang bisa mengoperasikan komputer.

Dalam wawancara penulis dengan Lurah di Kelurahan Mariana pada tanggal 27 september 2021 dalam pertanyaan “ bagaimana Aparatur Sipil Negara dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang dimana dulu hanya menggunakan mesin ketik kemudian saat ini sudah menggunakan komputer?” Menyatakan bahwa :

“Dengan majunya IPTEK saat ini memang ada yang punya kemampuan dan ada yang tidak, tapi yang punya kemampuan saya lemparkan memang di

tempat pekerjaan yang sangat di butuhkan seperti keuangan misalnya yang memang sangat di perlukan mahir dalam mengoperasikan komputer”.

Hal tersebut juga di akui oleh Sekertaris Lurah di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota. Yang mengatakan bahwa: “Untuk para staf rata-rata bisa, tapi untuk para kasi dan kasubbag tidak bisa karena untuk belajar malas”.

Dari isi wawancara tersebut dapat di ketahui bahwa memang hampir rata- rata dari Aparatur Sipil Negara yang tersedia di Kantor Kelurahan Mariana tidak mengerti cara menggunakan komputer, kurangnya pengetahuan aparatur tersebut telah membuat aparatur kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan yang mengharuskan untuk menggunakan komputer, pekerjaan yang harus menggunakan komputer seperti dalam pembuatan laporan yang notabene harus di kerjakan oleh para kasubbag maupun kasi di kantor. Oleh karena itu kebanyakan dari aparatur itu melimpahkan pekerjaan pembuatan laporan kepada staf yang memang di ketahui mengerti cara menggunakan komputer.

Diakui juga oleh Lurah di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota dalam wawancara pada hari senin tanggal 27 september 2021 dalam pertanyaan “apakah banyaknya beban Kerja yang di berikan sudah sesuai dengan

kerja masing-masing Aparatur Sipil Negara?” mengatakan bahwa :

“memang tidak semua Aparatur Sipil Negara mampu memikul beban kerjanya, seperti dalam pembuatan laporan, saya banyak di mintai bantuan oleh para staf yang bekerja”

Hal senada juga di akui oleh Kasi Pemerintahan di Kelurahan Mariana dalam wawancara tanggal 27 september 2021 menyatakan bahwa :

“Agak susah, susahnya kadang beban kerja ini banyak tapi kemampuan kita ini agak kurang”

Dari pernyataan tersebut dapat di ketahui bahwa kurangnya pengetahuan beberapa Aparatur Sipil Negara telah menyebabkan bertambahnya beban kerja bagi sesama Aparatur, sehingga menimbulkan permasalahan dalam Kualitas dan Kuantitas dari pelayanan yang di hasilkan sehingga membuat masyarakat yang ingin datang untuk mengurus surat menyurat menunggu lama dalam penyelesaiannya di karenakan harus menunggu dalam urusan surat menyurat yang lain selesai dulu baru lah bisa membuat atau menyelesaikan surat yang baru, hal ini berdampak menjadi terlambatnya dan berkurangnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam wawancara Penulis dengan Lurah di kantor Kelurahan Mariana pada hari Senin 27 September 2021 dalam

pertanyaan “Apakah terdapat adanya pungutan biaya dalam kepengurusan surat menyurat di Kantor Kelurahan Mariana?”

“Kami tidak memungut biaya apapun dalam melayani masyarakat, karena memang sudah tugas kami sebagai pegawai pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat”

Petikan wawancara di atas telah membuktikan bahwa di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota sudah memiliki karakteristik yang sesuai denganciri kualitas yang baik, dalam melayani masyarakat dalam mengurus surat menyurat di Kantor Kelurahan Mariana tidak mengambil pungutan biaya apapun, dengan demikian ASN di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota sudah memenuhi peraturan yang berlaku.

Menurut Mangkunegara (2007, 67) Kuantitas Hasil Kerja, pengukuran melewati kuantitas atau jumlah produk yang di hasilkan ini kuat hubungannya dengan keahlian seorang karyawan dalam menghasilkan produk dalam jumlah tertentu. Kuantitas ini juga secara langsung berkaitan dengan tingkat kecepatan yang di miliki oleh seorang karyawan dalam menghasilkan produk.

Kuantitas kerja merujuk pada jumlah kerja yang telah dicapai karyawan perusahaan. Mengapa kuantitas kerap jadi komponen penilaian utama, Karena komponen ini

dapat terlihat secara fisik dari segi hasil, seperti berapa banyak jumlah dokumen yang telah dikerjakan, produk yang dirakit, atau barang yang dikirim. Kuantitas kerja yang dimaksud adalah banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh aparatur dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan aparatur semakin banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Aparatur yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota belum bisa menghasilkan kuantitas kerja yang baik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Lurah di Kantor Kelurahan Mariana, terkait kuantitas kerja pada hari senin tanggal 27 september 2021 dalam pertanyaan, “Apakah Kuantitas pekerjaan dari segi aspek kinerja aparatur sudah baik?”

“dalam hal ini secara kuantitas bisa di bilang sudah cukup baik, tetapi tidak dapat di katakan selalu baik, kadang-kadang juga ada beberapa yang telat dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena itu tadi, tidak semua aparatur yang bisa mengoperasikan komputer, sehingga membuat surat menyurat yang memang harus di kerjakan di komputer menjadi

menumpuk dan membuat penyelesaian pekerjaan menjadi tidak tepat waktu”

Melalui petikan wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa memang di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota sudah berusaha semaksimal mungkin dalam segi Kuantitas Pekerjaan, hal ini juga yang sangat di sayang kan jika kita mengingat pentingnya untuk seorang Aparatur Sipil Negara belajar untuk tau cara mengoperasikan komputer sehingga agar dapat mempermudah, dan mempercepat dalam surat pelayanan di Kantor Kelurahan Mariana, sehingga hasil pekerjaan yang di capai dapat terpenuhi.

Dalam upaya menunjang Kinerja Aparatur Sipil Negara lengkap tidaknya peralatan yang tersedia tentunya akan berdampak pada kelancaran dalam aparatur melaksanakan pekerjaan.

Dalam wawancara penulis dengan Lurah di Kantor Kelurahan Mariana pada hari senin tanggal 27 september 2021 dalam pertanyaan “apakah peralatan yang tersedia saat ini sudah mampu menunjang Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota”

“Untuk peralatan yang tersedia di kantor saat ini bisa di lihat masih kurang, salah satu contohnya komputer kita kurang, mesin tik tidak ada, kita perlu mesin tik komputer yang baru.

Melalui wawancara di atas dapat diketahui bahwa Kantor Kelurahan Mariana masih membutuhkan beberapa Fasilitas yang saat ini di rasa menjadi penyebab terhambatnya Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Mariana.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah di paparkan pada bagian pembahasan, ada beberapa hal yang dapat di simpulkan dari Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota. Belum maksimalnya Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota di Sebabkan oleh beberapa faktor, antara lain Kualitas, Kuantitas dan Ketepatan Waktu. Adapun simpulan tersebut sebagai berikut:

1. Kualitas kerja kelurahan Mariana kecamatan potianak kota saat ini masih memiliki kualifikasi pendidikan yang tergolong masih rendah. Hal tersebut kemudian turut berdampak pada kemampuan yang di miliki Aparatur menjadi terbatas dalam melaksanakan pekerjaan. Pengetahuan merupakan hal yang mendasar yang harus di miliki Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan tugasnya. Semakin minim pengetahuan yang dimiliki aparatur dalam tugasnya, maka

akan semakin sulit bagi aparatur untuk dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan benar sesuai dengan tupoksinya. Pengetahuan pada dasarnya dapat dicapai dengan melalui beberapa cara, salah satunya dengan menempuh pendidikan yang sesuai dengan bidang tugasnya atau dengan belajar secara otodidak. kurangnya pengetahuan beberapa aparatur telah menyebabkan bertambah nya beban kerja bagi sesama aparatur yang menimbulkan permasalahan dalam Kualitas dari pelayanan yang di dihasilkan, sehingga membuat masyarakat yang ingin datang untuk mengurus surat menyurat menunggu lama dalam penyelesaian nya di karenakan harus menunggu dalam urusan surat menyurat yang lain selesai dulu baru lah bisa membuat atau menyelesaikan surat yang baru, hal ini berdampak menjadi terlambatnya dan berkurangnya kualitas pelayanan bagi masyarakat.

2. Kuantitas kerja kantor kelurahan Mariana kecamatan pontianak kota sudah berusaha semaksimal mungkin dalam segi Kuantitas Pekerjaan, hal ini juga yang sangat

disayangkan jika kita mengingat pentingnya untuk seorang Aparatur Sipil Negara belajar untuk tau cara mengoperasikan komputer agar dapat mempermudah, dan mempercepat dalam surat pelayanan di Kantor Kelurahan Mariana, sehingga hasil pekerjaan yang di capai dapat terpenuhi. Dalam upaya menunjang Kinerja Aparatur Sipil Negara lengkap tidaknya peralatan yang tersedia tentunya akan berdampak pada kelancaran dalam aparatur melaksanakan pekerjaan. Salah satu aspek yang menunjang kesuksesan suatu instansi Pemerintahan adalah kinerja Aparatur Sipil Negara.

3. Ketepatan waktu kantor kelurahan Mariana kecamatan pontianak kota kurang didiplin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di kantor. aparatur tidak mampu memfokuskan diri dengan baik dalam pelaksanaan pekerjaan di kantor, selain itu aparatur juga tidak dapat mematuhi dengan baik jam masuk kerja yang telah di tetapkan. Kurangnya tingkat disiplin aparatur tersebut tentunya akan berdampak pada kinerja dan yang di hasilkan tidak baik. bahwa

lamanya waktu yang di perlukan oleh aparatur dalam penyelesaian pekerjaan tergantung dari jenis pekerjaan aparatur. Ada pekerjaan yang dapat di selesaikan dengan cepat, tetapi ada pula pekerjaan yang harus menunggu lama untuk di selesaikan karena adanya kendala. Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota mengalami masalah jaringan wifi yang lelet, selain itu terbatasnya jumlah blanko yang tersedia dan kurangnya aparatur juga menjadi permasalahan bagi aparatur sehingga menghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota.

## 2. Saran

1. Sebaiknya di lakukan manajemen pengelolaan Sumber Daya Manusia melalui perumusan kebijakan kebutuhan pegawai dalam suatu penempatan aparatur pada sebuah jabatan di dalam instansi pemerintahan. Dengan demikian akan menghasilkan kualifikasi pendidikan yang sesuai dengan persyaratan yang di perlukan dan menghasilkan aparatur dengan kompetensi dan tingkat pengetahuan yang baik. Dengan

demikian akan mempelancar penyelesaian pekerjaan yang di berikan dan tercapainya tujuan instansi yang telah di tetapkan bersama.

2. Sebaiknya Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota mengadakan Bimtek (bimbingan teknologi) dengan memberikan pelatihan cara mengoperasikan komputer dengan baik dan benar, bagi aparatur yang tidak mengetahui cara menggunakan komputer. Dengan demikian akan melatih aparatur untuk memiliki kemampuan dalam menggunakan alat- alat elektronik yang sudah tersedia di kantor.
3. Sebaiknya Kantor Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota dapat menerapkan sistem *reward* untuk mengatasi aparatur yang tidak disiplin. Dengan di terapkannya sistem tersebut akan memberikan motivasi bagi aparatur yang selama ini sudah disiplin dan akan memberikan pelajaran bagi aparatur yang tidak disiplin agar dapat mematuhi jam kerja di kantor. Lurah di Kantor Kelurahan Mariana sebaiknya sebagai seorang pemimpin di harapkan lebih tegas lagi dengan menunjukan sikap

disiplin. Lurah juga sebaiknya memiliki jiwa kepemimpinan dengan mampu untuk mengarahkan dan memimbing aparatur dalam pelaksanaan pekerjaannya. Aparatur di harapkan dapat terus menjaga konsistensi untuk tetap menjalankan tugas di dalam kantor dan tetap melakukan pertimbangan terlebih dahulu sebelum mengambil keputusan agar tidak mudah terpengaruh oleh banyaknya permintaan yang datang dari masyarakat.

#### F. REFRENSI

##### Buku-buku :

Ahmad, S. Ruky. *Hubungan antara Motivasi Kerja dan Pengalaman Kerja dengan Kinerja*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.

Amstrong. 2019. *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*. Jakarta: Qiara Media.

Dwiyanto, Agus. 2006. *Sistem Politik Indonesia Era Reformasi*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Gibson, dkk. 2003. *Kajian Tentang Aktualisasi Teori HERZBERG, Kepuasan Kerja dan Kinerja Spritual Manajer Operasional*. Malang: Tim UB Press

Hasibuan, Melayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi.

Jakarta: Bumi Aksara.

Ilyas Yaslis. 2005. *Kinerja, Teori dan Penelitian*. Yogyakarta: Liberty.

Kursiyanto, Bambang. 2010. *Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish. Payaman Simanjuntak. 2005. *Gaya Kepemimpinan*

*dan Kinerja Organisasi*. Bojong Pekalongan: Anggota IKAPI

Rue dan byars, 2006. *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan*. Surabaya: Qiara Media.

