

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI
(Studi Di Kelurahan Sungai Jawi Dalam Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak)**

Lismi Aditya, Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tanjungpura, Pontianak, email: mimiaditya@gmail.com

ABSTRAK

Tinggi rendahnya kualitas kinerja pegawai tergantung kepada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi. Kenyataan menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pemerintah kelurahan menghadapi beberapa kendala, salah satu diantaranya adalah rendahnya kemampuan profesional yang belum kompetitif, etos kerja SDM pegawai yang rendah dan sarana prasarana yang tersedia di kelurahan yang belum memadai. Sehingga kinerja pelayanan pemerintah kelurahan belum dapat berjalan dengan baik. Fokus penelitian tersebut yang coba dibahas menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus di Kelurahan Sungaijawi Dalam Kecamatan Pontianak Barat. Penelitian ini bersifat menggambarkan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan menurunnya kinerja Di Kelurahan Sungaijawi Dalam Kecamatan Pontianak Barat. Hasil penelitian ini adalah bahwa ada tiga faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja pegawai yaitu kemampuan sumber daya manusia yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia, sarana prasarana yang meliputi segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi, serta lingkungan organisasi yang meliputi faktor internal, faktor eksternal, budaya kerja, dan disiplin kerja. Saran penulis mengenai sumber daya manusia Kelurahan Sungaijawi Dalam agar ditambah jumlah pegawai yang memiliki kompetensi dibidangnya masing-masing. Sarana dan prasarana Di Kelurahan Sungaijawi Dalam perlu dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Dibutuhkan adanya pembinaan yang intens bagi pegawai kelurahan untuk mendukung terciptanya pegawai yang profesional dan bertanggung jawab serta memiliki kepekaan sosial dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Kata kunci : Kinerja Pegawai, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Lingkungan Organisasi

ABSTRACT

The quality of employee performance depends on several factors. These factors help each employee in achieving their achievement in working. In reality, the local government faced some difficulties in doing their duty and responsibility, such as low competitive professionalism, low human resource and work ethic, and lack of facilities. Therefore the local government service lack of integrity. This focus of research will be described by using qualitative method with case study in West Pontianak. The research is focus to describe what factors that can decrease the employee performance in Kelurahan Sungai Jawi Dalam Kecamatan Pontianak Barat. The result of this research showed that there are 3 factors which affected the decreasing of employee performance, they are the skill of the human resource which connected to the quality of the human resource itself, the facilities including all tools, work equipments, and other facilities that has important function and also the environment along with the internal factors, external factors, working culture and discipline.

Keywords: Performance employee, human resources, facilities, organization environment.

A. PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah Negara yang menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, dimana memberikan kesempatan dan kekuasaan kepada

daerah dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang mana daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan

mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dengan di keluarkannya Undang-undang Nomor 12 tahun 2008 pasal 1 butir n, kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di bawah kecamatan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten, termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya.

Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasilguna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Dalam rangka membangun kualitas pelayanan pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan cara bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Pada era reformasi sekarang ini, pelayanan publik mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian di lapangan, masih ditemukan keluhan warga masyarakat dalam hal pelayanan yang mereka rasakan masih rendahnya kualitas pelayanan, misalnya dalam hal ketepatan, kecepatan, mutu dan keadilan yang diberikan pemerintah kelurahan. Pelayanan yang diberikan Pemerintah Kelurahan Sungaiawi Dalam belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terlihat dari realita yang ada dalam proses pelayanan publik di Kelurahan Sungaiawi Dalam belum sesuai dengan Standar Operasiol Prosedur, misalnya dalam hal jangka waktu penyelesaian pembuatan Pengantar Surat Nikah, Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Pengantar Keterangan Tidak Mampu, Pengantar

Kartu Keluarga yang seharusnya hanya membutuhkan waktu 15 menit penyelesaiannya, tetapi faktanya tidak seperti itu, dikarenakan petugas yang melayani hanya 4 orang, mulai dari petugas melayani dan melihat kelengkapan persyaratan pelayanan 2 orang, sedangkan yang memproses data hanya 2 orang, dari hal tersebut sudah jelas bahwa beban kerja yang diterima pegawai tersebut terlalu banyak dan sarana prasarana yang belum mendukung dalam melaksanakan proses pembuatan surat pengantar tersebut akan terhambat, sehingga proses pelayanan publik tidak maksimal sesuai waktu yang ditetapkan dalam SOP, sedangkan ada lebih dari 20 surat masuk yang harus segera diproses setiap harinya.

Berdasarkan permasalahan yang ada, fokus penelitian ini adalah faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja Di Kelurahan Sungaiawi Dalam Kecamatan Pontianak Barat. Rumusan masalah : faktor-faktor apa yang menyebabkan menurunnya kinerja Di Kelurahan Sungaiawi Dalam Kecamatan Pontianak Barat.

B. KINERJA PEGAWAI KELURAHAN

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang akan dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Menurut pendapat Mangkunegara (2002:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Prawirosentono (1992:2), mengatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja seseorang merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkannya.

Berdasarkan beberapa teori tentang kinerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh

seseorang atau sekelompok orang. Deskripsi dari kinerja menyangkut dua komponen yaitu tujuan dan ukuran, penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personil.

Pengertian kinerja sebagai hasil dan fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Sesuai pengertian ini ada tiga aspek yang perlu dipahami setiap pegawai dan atau pimpinan suatu organisasi/unit kerja yakni : (a) kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya (b) kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi, dan (c) waktu yang diperlukan menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud.

Indikator sumber daya manusia dalam hal SDM pegawai kelurahan mencakup dalam aspek kemampuan kerja pegawai meliputi dua ranah yaitu (1) ranah pengetahuan dan (2) ranah keterampilan. Artinya, pegawai yang memiliki kematangan kerja yang tinggi dalam bidang tugas pekerjaan tertentu memiliki pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman untuk melaksanakan tugas pekerjaannya tersebut tanpa arahan orang lain. Tinggi rendahnya kualitas kinerja pegawai tergantung kepada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:16-17) adalah sebagai berikut:

a. Kemampuan sumber daya manusia (pegawai)

Kemampuan SDM adalah faktor utama yang mempengaruhi kinerja pegawai. Oleh karena itu, peningkatan SDM Pemerintah Kelurahan merupakan hal mendasar harus dilakukan, agar pelaksanaan otonomi daerah dapat berjalan sesuai diharapkan. Kualitas SDM yang tinggi sangat dibutuhkan terutama ketika terjadi pelimpahan wewenang dari pimpinan kepada bawahannya karena keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang dimiliki pimpinan tersebut. Pemberian wewenang kepada bawahan sangat penting dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja organisasi, dengan adanya pelimpahan sebagian wewenang dari pimpinan kepada pegawai yang berkualitas SDM tinggi diharapkan tugas pekerjaan dalam penyelesaiannya dapat tercapai dengan baik.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana Di Kantor Kelurahan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri dan tentunya sangat mempengaruhi

kualitas kinerja aparat. Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih efisien dan efektif.

c. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi pegawai dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, kewenangan yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis peluang berkariir.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya berdasarkan data dan fakta lapangan dengan menggunakan penelitian kualitatif.

Adapun informan dalam penelitian ini antara lain: Yeni Arissa, Kasi Pemberdayaan Masyarakat (28 Tahun) karena beliau cukup berpengalaman dan mempunyai latar belakang pendidikan yang cukup tinggi, Nurmala, Sekretaris Kelurahan (52 Tahun) beliau termasuk pegawai senior di Kantor Kelurahan Sungaijawi Dalam dan mempunyai banyak pengalaman bekerja pada beberapa instansi lain, Rina Rina Noviana Abidin, A.Md Staf Sekkel (28 Tahun), Meskipun demikian ada beberapa informasi yang tidak dapat kami peroleh dari informan-informan di atas, antara lain informasi yang berkaitan dengan keadaan warga secara nyata dan sudut pandang warga mengenai pelayanan di Kantor Kelurahan Sungaijawi Dalam.

Fokus penelitian ini adalah Faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja Di Kelurahan Sungaijawi Dalam Kecamatan Pontianak Barat.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis domain (domain analysis) adalah analisis domain (bidang) dilakukan terhadap data yang diperoleh dari pengamatan berperan serta / wawancara atau pengamatan deskriptif yang terdapat dalam catatan lapangan.

Tujuan penelitian ini adalah dimaksudkan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya Kinerja Pegawai Kelurahan Sungaijawi Dalam.

D. Faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja pegawai Kelurahan Sungaijawi Dalam Kecamatan Pontianak Barat

Menurut Mangkunegara (2005:16-17) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah Kemampuan sumber daya manusia (pegawai), Sarana dan Prasarana, Faktor Lingkungan Organisasi, berdasarkan teori tersebut penulis meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Kelurahan Sungaijawi Dalam sebagai berikut;

1. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Pentingnya peranan sumber daya manusia bagi setiap organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai, untuk itu sumber daya manusia perlu memiliki *skill* atau keterampilan yang handal dalam menangani setiap pekerjaan, sebab dengan adanya *skill* yang handal maka secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Indikator sumber daya pegawai kelurahan dengan menggunakan dua sub-indikator yaitu Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja.

- Tingkat pendidikan

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawai Yeni Arissa, Kasi Pemberdayaan Masyarakat (28 Tahun), menyebutkan bahwa : *"Tingkat pendidikan sangat mempengaruhi pekerjaan kami hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan semakin tinggi kualitas hasil kerja, namun bagi yang berbeda tingkat pendidikan ternyata memiliki ketepatan waktu yang sama, tetapi dilihat dari kualitas tetap lebih baik yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi, hal ini berlaku juga di kantor kelurahan Sungaijawi Dalam"*. Dari hasil wawancara tersebut penulis simpulkan bahwa di kantor Kelurahan Sungaijawi Dalam masih ada pegawai yang belum memiliki pendidikan yang memadai. Untuk mengetahui hal ini lebih lanjut penulis melakukan wawancara dengan Nurmala, Sekretaris Kelurahan (52 tahun); *tingkat pendidikan rata-rata pegawai di kantor kelurahan ini memang masih kurang, untuk pegawai yang setingkat sarjana hanya ada 5 orang, bahkan masih ada pegawai yang lulusan SMP."* Dari uraian jawaban tersebut terbukti bahwa kondisi pegawai di kantor Kelurahan Sungaijawi Dalam masih masih kurang memadai, pegawai setingkat sarjana hanya ada 5 (lima) orang, mengenai hal ini penulis menanyakan pada Rina Noviana Abidin, A.Md, Staf Sekkel (28 tahun); *"di Kantor Lurah ini masih kekurangan pegawai yang sarjana, idealnya sebuah Kantor Kelurahan paling tidak ada 6 orang yang berpendidikan sarjana, untuk kantor kelurahan Sungaijawi Dalam saat ini hanya ada 5 orang, kami masih kekurangan 1 orang lagi pegawai lulusan sarjana."* Wawancara dengan staf semakin mempertegas bahwa kondisi pegawai di kantor Kelurahan Sungaijawi Dalam belum memadai.

Dari hasil penelitian dan wawancara tersebut diatas, pegawai Kelurahan yang memiliki pendidikan yang paling banyak adalah SLTA yaitu sebanyak 7 (tujuh) orang atau 54%, sedangkan yang tamatan Sarjana sebanyak 5 (lima) orang atau 38% serta tamatan SLTP yang mengabdikan di Kelurahan Sungaijawi Dalam sebanyak 1(satu) orang atau 8%. Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan mengatur bahwa Lurah, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Seksi sebanyak 4 (empat) orang harus memiliki latar belakang pendidikan setingkat sarjana, artinya sebuah kantor kelurahan paling tidak ada 6 (enam) orang yang memiliki latar belakang pendidikan setingkat sarjana.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai Kelurahan Sungaijawi Dalam yang memiliki latar belakang pendidikan setingkat sarjana belum mencukupi.

- Pengalaman kerja

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai abdi masyarakat, maka kemampuan pegawai juga sangat dipengaruhi oleh lamanya bekerja atau dalam hal pengalaman kerja.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pegawai Menurut hasil wawancara penulis dengan Yeni Arissa, Kasi Pemberdayaan Masyarakat (28 tahun); *"Dengan lulusan sarjana IPDN, masa kerja 28 tahun dan sebelumnya pernah menjabat sebagai Staf Bagian Pemerintahan Di Kelurahan Sungai Belung, pengalaman saya menjadi staf sangat banyak, dan saat ini menjabat sebagai Kasi Pemberdayaan Masyarakat"*. Dari wawancara tersebut penulis simpulkan bahwa selain tingkat pendidikan, pengalaman kerja juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai, untuk mengenai hal ini penulis mewawancarai Nurmala, Sekretaris Kelurahan (52 tahun) *"pelatihan yang saya terima sangat membantu dalam memahami proses pelayanan publik dengan baik, sehingga meskipun dengan latar belakang pendidikan yang rendah staf dapat mempelajari dan menerapkan SOP"*.

Pengalaman kerja tidak hanya dilihat dari masa kerja tetapi juga dari pelatihan-pelatihan diikuti pegawai, mengenai hal ini penulis mewawancarai Rina Noviana Abidin, A.Md, Staf Sekkel (28 tahun); *"sebagian besar pegawai kelurahan ini sudah pernah mengikuti bimbingan dan pelatihan keterampilan dalam menjalankan SOP, dan menurut saya pelatihan itu cukup membawa hasil yang baik bagi pegawai dalam pelayanan masyarakat."* wawancara dengan staf tersebut menyatakan bahwa sebagian besar

pegawai kelurahan sudah pernah mengikuti pelatihan keterampilan kerja sehingga diharapkan dapat memperbaiki pelayanan pada masyarakat.

Dari uraian wawancara diatas dapat dilihat bahwa pengalaman pelatihan dan bekerja sebagai pegawai menentukan lancar tidaknya atau efektif tidaknya mekanisme pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Pemerintah Kelurahan yang pada gilirannya sangat mempengaruhi kinerja organisasi pemerintah kelurahan dalam mencapai tujuan dan sasarannya.

2. Sarana dan Prasarana

Di era globalisasi saat sekarang ini, tentu bagi ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang menuntut adanya penyesuaian dari suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta termasuk juga pemenuhan akan tersedianya sarana dan prasarana kerja yang baik dibutuhkan dalam suatu organisasi.

Untuk mengetahui kondisi sarana dan prasarana serta hubungannya dengan kinerja pegawai kantor Kelurahan Sungaijawi Dalam, penulis melakukan wawancara dengan Yeni Arissa, Kasi Pemberdayaan Masyarakat (28 tahun), *"fasilitas kerja di kantor kelurahan ini menurut saya belum dapat mendukung kinerja saya dapat dengan baik, seperti komputer yang jumlahnya kurang, printer yang sering rusak dan tidak ada jaringan internet yang tersambung di kantor kelurahan ini."* Dari wawancara tersebut terlihat bahwa sarana dan prasarana kantor Kelurahan Sungaijawi Dalam memang belum memadai untuk mendukung kinerja pegawai, penulis juga mewawancarai Nurmala, Sekretaris Kelurahan (52 tahun), *"sarana kerja di kelurahan ini memang masih jauh dari kata memadai, ada beberapa komputer dan printer yang rusak, bahkan masih ada pegawai yang menggunakan mesin ketik."* Menurut Ibu Nurmala, sarana dan prasarana di kantor Kelurahan Sungaijawi Dalam masih jauh dari kata memadai, tentu saja hal ini sangat ironis mengingat sarana dan prasarana sangat dibutuhkan pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat, saat ini teknologi sudah sangat berkembang sementara itu masih ada pegawai yang menggunakan mesin ketik. Untuk mengetahui hal ini lebih lanjut penulis melakukan wawancara dengan Rina Noviana Abidin, A.Md, Staf Sekkel (28 tahun), *"mengenai sarana dan prasarana kerja di kantor kelurahan ini memang masih ada kekurangan, tentunya kita harapkan kedepannya sarana dan prasarana terus kita tambah dan sesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan pegawai dalam pelayanan masyarakat."* Sarana dan prasarana di kantor

Kelurahan Sungaijawi Dalam belum memang belum memadai.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas, diperoleh keterangan bahwa secara kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang Kantor Lurah Sungaijawi Dalam masih kurang memadai.

Hal ini dapat dilihat dari keterbatasan sarana dan prasarana penunjang kerja terutama fasilitas dalam proses administrasi seperti komputer, printer yang berjumlah hanya 2 (dua) unit dan sering rusak selalu menjadi kendala dalam melaksanakan pekerjaan.

Kondisi ini dipertegas dari hasil wawancara diketahui banyak keluhan dari staf mengenai kurangnya sarana dan prasarana antara lain dari ruangan yang terbatas hingga kurangnya jumlah komputer untuk dioperasikan oleh pegawai, sering kali komputer tersebut rusak serta kondisi kantor yang kurang memadai. Hal ini apabila berlarut akan berdampak pada kinerja dan kewibawaan pegawai pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan bahkan masih ada pegawai yang menggunakan mesin ketik sebagai sarana bekerja, hal ini tentu mengurangi efisiensi dalam proses pelayanan publik di kantor kelurahan sungaijawi dalam.

3. Faktor Lingkungan Organisasi

Definisi lingkungan Organisasi merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja organisasi secara baik, teratur, terarah dalam memberikan-memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pegawai. Faktor lingkungan terbagi menjadi 4 (empat) subfaktor yaitu:

- Lingkungan Internal Pegawai

Lingkungan internal pegawai yang diukur dari etos kerja, tingkat ketergantungan pegawai terhadap pimpinan serta penggunaan bahasa dalam berkomunikasi dalam penelitian ini dapat dikatakan sangat mempengaruhi pegawai dalam rangka pelaksanaan tugas/pekerjaan. Dalam melaksanakan tugas, para pegawai belum menunjukkan etos kerja yang tinggi, serta masih melekatnya sifat ketergantungan tinggi terhadap pimpinan.

Untuk mengetahui pengaruh faktor lingkungan internal terhadap kinerja pegawai kantor Kelurahan Sungaijawi Dalam, penulis melakukan wawancara dengan Yeni Arissa, Kasi Pemberdayaan Masyarakat (28 tahun), *"lingkungan internal kelurahan saya rasa cukup mendukung, tapi ada beberapa kasus dimana bila pimpinan sedang tugas keluar ada pegawai yang pulang lebih awal dengan bermacam alasan."* Dari wawancara tersebut penulis simpulkan bahwa ternyata faktor lingkungan internal kantor

kelurahan juga mempengaruhi kinerja pegawai, mengenai hal ini penulis juga melakukan wawancara dengan Nurmala, Sekretaris Kelurahan (52 tahun), *"menurut saya lingkungan internal di kantor kelurahan ini cukup kondusif dan mendukung suasana kerja pegawai, memang ada beberapa pegawai yang suka keluar kantor saat jam kerja, dengan alasan misalnya menjemput anak sekolah, saat pimpinan ada tugas keluar pasti ada pegawai yang berani pulang lebih awal."* Dari wawancara tersebut semakin terlihat bahwa suasana kerja di kantor kelurahan sangat mempengaruhi kinerja dan kedisiplinan pegawai, kurangnya kontrol dari atasan sehingga ada beberapa pegawai yang berani melanggar jam kerja, untuk mengenai hal ini penulis kembali melakukan wawancara dengan Rina Noviana Abidin, A.Md, Staf Sekkel (28 tahun) *"secara umum suasana kerja di kantor kelurahan ini cukup baik, tapi ada pegawai yang sering keluar saat jam kerja sehingga menimbulkan kecemburuan pada pegawai lain, apalagi saat saya sedang tidak ada di tempat"* menurutnya masih ada pegawai yang kurang disiplin, sehingga beberapa pegawai lain pun terpancing untuk tidak disiplin, terutama saat Lurah sedang tidak ada di tempat.

Dalam uraian wawancara diatas penulis menemukan bahwa faktor lingkungan internal kantor Kelurahan Sungaijawi Dalam sangat mempengaruhi kinerja pegawai, sebagai contoh apabila pemimpin tidak berada ditempat atau sedang tugas keluar, terlihat aktivitas pegawai intensitasnya menurun dan pelayanan pada masyarakat menjadi kurang optimal.

- Lingkungan Eksternal Pegawai

Lingkungan eksternal pegawai yakni pola interaksi masyarakat dengan pegawai birokrasi yang pada hakekatnya merupakan suatu interaksi yang terjalin dengan lingkungan yang diukur dengan indikator komplain pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan tingkat kepedulian masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini terlihat dengan sifat yang mau hanya tinggal beres tanpa mengurus segala administrasi yang dirasa oleh masyarakat itu terlalu berbelit-belit yang pada akhirnya dapat menimbulkan penyimpangan - penyimpangan dalam pemberian pelayanan.

Untuk mengetahui pengaruh fakto lingkungan eksternal terhadap kinerja pegawai Kantor Kelurahan Sungaijawi Dalam, penulis melakukan wawancara dengan Yeni Arissa, Kasi Pemberdayaan Masyarakat (28 tahun), *"pengaruh lingkungan eksternal cukup mempengaruhi*

kinerja pegawai di kelurahan ini, kebanyakan warga tidak sabar untuk mengurus surat-menurut di kantor ini." Dari wawancara tersebut terlihat bahwa pengaruh lingkungan diluar kantor kelurahan juga mempengaruhi kinerja pegawai kelurahan, mengenai hal ini penulis melakukan wawancara dengan Nurmala, Sekretaris Kelurahan (52 tahun), *"lingkungan di luar kantor kelurahan tentu saja berpengaruh bagi kinerja kami, warga yang datang dan mengurus keperluannya rata-rata ingin proses yang cepat, padahal kami di sini berusaha menjalankan SOP dengan baik, terkadang ada yang memaksa agar keperluannya segera dilayani padahal syarat-syarat yang dibawa masih kurang"* Dari wawancara tersebut semakin jelas bahwa kinerja pegawai kelurahan sangat terganggu oleh adanya pengaruh dari pihak luar yang memaksa menyerobot pelayanan, untuk mengetahui lebih lanjut penulis mewawancarai Rina Noviana Abidin, A.Md, Staf Sekkel (28 tahun) *"faktor lingkungan diluar Kelurahan memang sangat terasa, menurut saya yang berpengaruh dari lingkungan luar adalah warga yang ingin jalan pintas tanpa mengikuti aturan administrasi yang ada, tetapi masih ada juga warga yang mau mengerti dengan SOP tersebut, kita terus berusaha mensosialisasikan terus menerus mengenai SOP yang harus kami laksanakan dengan baik."* Menurut Rina pegawai kelurahan sudah berusaha menjalankan SOP sebaik mungkin, namun tidak dipungkiri adanya pengaruh pihak luar masih dirasakan.

Dari uraian wawancara di atas dapat penulis simpulkan bahwa pengaruh lingkungan di luar kantor kelurahan memang sangat mempengaruhi kinerja pegawai, adanya masyarakat yang ingin semuanya serba cepat dapat menimbulkan penyimpangan-penyimpangan dalam pemberian pelayanan. Meskipun demikian pihak kelurahan sendiri terus berusaha memperbaiki pelayanan pada masyarakat dan terus memberi sosialisasi agar masyarakat saat mengurus keperluan administrasi di kantor kelurahan dapat mengikuti prosedur yang ditetapkan pihak kelurahan.

Penutup

Kemampuan SDM (pegawai) adalah faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Masalah kualitas SDM pemerintah kelurahan merupakan masalah penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan SDM pemerintah kelurahan merupakan hal mendesak harus dilakukan. Di Kelurahan Sungaijawi Dalam perlu mendapat tambahan pegawai dengan keahlian di bidang masing-masing sesuai dengan

latar belakang pendidikan. Selain itu faktor usia pegawai juga cukup berperan penting dalam proses pelayanan publik Di Kelurahan Sungaijawi Dalam.

Sarana dan prasarana Di Kelurahan Sungaijawi Dalam yang belum memadai yang menjadi aspek penting dalam mempengaruhi kinerja aparat. Masih dibutuhkan ruang yang cukup dan sarana serta alat kelengkapan kerja yang dibutuhkan agar proses pelayanan publik dapat berjalan dengan optimal.

Serta faktor lingkungan Di Kelurahan Sungaijawi Dalam Faktor lingkungan kerja organisasi kurang menunjang bagi pegawai dalam mencapai prestasi kerja. Hal ini dikarenakan lingkungan organisasi Kelurahan Sungaijawi Dalam cukup berpengaruh dalam kelancaran proses pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Tohardi Ahmad. 2002, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung : Refika Aditama
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung : Refika Aditama
- Moelong J, Lexy.1998. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen SDM*, Jakarta : Bumi A
- Blanchard, Ken.2009. *Leading at a Higher Level, Revised and Expanded Edition:Blanchard on Leadership and Creating High-Performing Organizations*. New Jersey: FT Press