

KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SUNGAI AMBAWANG KABUPATEN KUBU RAYA

Oleh:

LILIS KARLINA ^{1*}

NIM. E1012151031

Dr. Yulius Yohanes, M.Si ², Dr. Pardi, M.AB ²

*Email: liskalilis97@gmail.com

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data secara kualitatif. Permasalahan yang terjadi terkait dalam pelaksanaan kegiatan administrasi yang berlangsung lama dan tidak efektif, terdapat pegawai yang tidak disiplin dengan datang terlambat serta keterbatasan fasilitas seperti komputer dan kemampuan pengoperasionalnya. Teori yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis adalah teori Kinerja Pegawai menurut Dwiyanto yaitu Produktivitas, Kualitas Pelayanan dan Responsivitas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah : Kasubbag TU, Kepegawaian, Perlengkapan dan Umum, Kasubbag Renja dan Keuangan, Pengelola Keamanan, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat, Pengelola Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan, Pengelola Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Pengelola Perekonomian, Pembangunan Desa dan Lingkungan Hidup dan Masyarakat/Penerima Layanan. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa kemampuan dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya masih rendah sehingga berdampak pada kinerja pegawai yang belum optimal. Oleh karena itu, diharapkan Kantor Kecamatan Sungai Ambawang ini untuk lebih memperhatikan sumber daya manusianya, sarana dan prasarana, Kemampuan serta keterampilan yang dimiliki, guna meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan administrasi serta mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara baik dan benar.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai Kantor Kecamatan, Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas.

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze employee performance at the district office of Sungai Ambawang Kubu Raya regency. This study was a qualitative descriptive design. The problems were lengthy and ineffective administration activities, indisciplined employees who came late, and the limited facilities such as computers and the ability to operate them. This study used the theory of employee performance by Dwiyanto, namely productivity, service quality, and responsiveness. The data collections were by conducting observation, interviews, and documentation. The information in this study were from head of Administration, Civil Service, Equipment and General Head of Subdivision of planning and Finance, Manager of Security, Order and Community Protection, Manager of community Empowerment and Institution, Manager of Monitoring and Evaluation of Village Administration, Village and Environmental Management Life and Community / Service Recipients. The results indicate that the ability and discipline of employees in carrying out their duties and functions is relatively low, which gives an impact to less optimal employee performance. Thus, Sungai Ambawang District Office should more consider attention to its human resources, facilities, and infrastructure, capabilities, and skills possessed, to improve employee performance in administrative services and be able to carry out their tasks well.

Keywords : *performance, an employee of a district office, productivity, service Quality, responsiveness*

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka dimulailah babak baru bagi pemerintahan daerah di Indonesia dengan diterapkannya otonomi daerah. Di Indonesia otonomi daerah atau desentralisasi dianggap sebagai salah satu agenda reformasi, dimana pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan berlakunya undang-undang tersebut, Provinsi dan Kabupaten/Kota memiliki kewenangan yang lebih besar dalam mengelola keuangan daerah dan sumber daya yang ada di daerahnya.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 5 Tahun 2014 tentang Hari dan Jam Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kubu Raya. BAB II Pasal 2 ayat (1) dikatakan bahwa Hari kerja Pegawai ASN selama 5 (lima) hari, mulai dari

hari senin sampai dengan hari jum'at dengan jam kerja efektif sebanyak 37,5 (tiga puluh tujuh koma lima) jam, ayat (2) Hari kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipergunakan untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi kedinasan dan tidak boleh digunakan untuk kegiatan lain diluar kedinasan. Berikut adalah ketentuan hari dan jam kerja sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) sebagai berikut :

(1) Jam kerja pegawai ASN diatur sebagai berikut :

a. Senin sampai dengan Kamis:

Masuk : Pukul 07.30 WIB

Pulang : Pukul 15.30 WIB

b. Jum'at:

Masuk : Pukul 07.30 WIB

Istirahat : Pukul 11.00 –
13.30 WIB

Pulang : Pukul 15.30 WIB

(2) Selama jam kerja pegawai diwajibkan memakai pakaian dinas lengkap dengan atribut sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan ketentuan yang telah diatur diatas dan disesuaikan dengan hasil penelitian (observasi) yang dilakukan oleh peneliti

menunjukkan bahwa Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang ini tidak datang tepat waktu dengan alasan yang bervariasi. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada kegiatan rutin pelayanan administrasi di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya berlangsung dari hari Senin sampai Jumat dimulai dari pukul 07:30 WIB sampai dengan pukul 15:30 WIB. Jadi selama jam kerja berlangsung semua pegawai Kecamatan Sungai Ambawang sudah harus hadir terkecuali terdapat pekerjaan diluar kantor, namun penulis melihat keadaan kantor Kecamatan pada pukul 07:30 masih dalam keadaan sepi hanya terdapat beberapa pegawai yang sudah hadir ternyata pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang datang terlambat. Keterlambatan pegawai di Kecamatan Sungai Ambawang disebabkan berbagai alasan, meskipun mereka mempunyai alasan akan tetapi tugas dan fungsi pokok yang harus dilaksanakan menjadi kewajibannya, karena kedisiplinan setiap pegawai

sudah diatur mulai dari datang, istirahat dan pulang kerja.

Dengan adanya fenomena tindakan ketidak disiplin pegawai Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi membutuhkan waktu yang lama sehingga proses pelayanan menjadi tidak berjalan maksimal. Pelaksanaan administrasi merupakan suatu kewajiban yang harus ditingkatkan oleh Kecamatan Sungai Ambawang dalam manajemen sektor publik maupun sektor private. Hal ini terjadi karena kebutuhan masyarakat semakin meningkat, baik itu kebutuhan jasa, dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa, tentu saja membuat kinerja aparat birokrat semakin berat sehingga harus dapat memberikan kinerja yang maksimal bagi pengguna jasa administrasi di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang dapat diambil yaitu :

1. Proses layanan yang berlangsung lama dan tidak efektif.
2. Terdapat pegawai yang tidak disiplin dengan datang terlambat.
3. Ketersediaan komputer untuk kegiatan administrasi yang terbatas dari segi jumlah dan kemampuan mengoperasionalkannya.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dilatar belakang bahwa pentingnya kinerja dalam sebuah organisasi Pemerintah, sehingga penulis memfokuskan penelitian pada Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

1.4 Rumusan Masalah

Untuk menjelaskan masalah yang diteliti, maka dirumuskan permasalahannya yaitu : “Bagaimana Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan judul yang diambil penulis, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai di

Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya dilihat dari segi Produktivitas, Kualitas Pelayanan dan Responsivitas.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

1.1.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran-pemikiran dan memperluas wawasan serta ilmu pengetahuan khususnya menjadi pembahasan yang berhubungan dengan kinerja individu dalam organisasi.

1.6.2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Desa/Instansi Terkait

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya peningkatan karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja yang baik di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya, sehingga akan meningkatkan kinerja pegawai.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan atau informasi kepada masyarakat terkait dengan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang agar masyarakat tahu sejauh mana pegawai tersebut berhasil melaksanakan tanggungjawabnya sebagai penyelenggara pemerintahan daerah.

c. Bagi Mahasiswa/Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari kedalam suatu permasalahan yang nyata serta penelitian ini digunakan untuk memenuhi tugas akhir skripsi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja

Menurut Wibowo (2007, 7) Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses kerja berlangsung.

Selanjutnya Moehariono (2012, 162)

kinerja atau disebut *performance* dapat didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment* atau prestasi kerja. Kinerja penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam ukuran waktu tertentu.

Menurut Tika (2006, 121) kinerja diartikan sebagai sesuatu yang dihasilkan dari pekerjaan seseorang guna mencapai tujuan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007, 153), beliau mendefinisikan kinerja karyawan sebagai hasil dari proses pekerjaan yang terencana sesuai dengan waktu serta tempat berdasarkan karyawan dan organisasi yang bersangkutan.

Berdasarkan pendapat kinerja menurut para ahli diatas, kinerja dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang telah dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi agar dapat tercapainya tujuan dari suatu organisasi tersebut. Serta tingkat keberhasilan kerja seseorang dapat dicapai melalui tugas dan

tanggung jawabnya terhadap suatu pekerjaan yang dilakukan sehingga nantinya akan diperoleh hasil kerja yang dapat dinilai baik atau buruknya pekerjaan.

2.2. Indikator Kinerja Organisasi

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (Mahsun, 2006, 71). Sementara menurut Lohman indikator kinerja adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektifitas dan efisiensi proses dengan pedoman pada target-target dan tujuan organisasi (dalam Mahsun, 2006, 71).

Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007, 178) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antar input dan output. Konsep produktivitas ini

kemudian dirasa terlalu sempit dan General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang didapatkan yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Pelayanan

Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi

masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, tetapi juga harus dinilai dari ukuran

eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan ulasan dan pendapat dari para pakar manajemen dan organisasi publik tersebut diatas, maka pengertian kinerja organisasi adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya, yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas yang sama ukuran-ukuran ini akan diterapkan pada pengukuran kinerja yang dicapai.

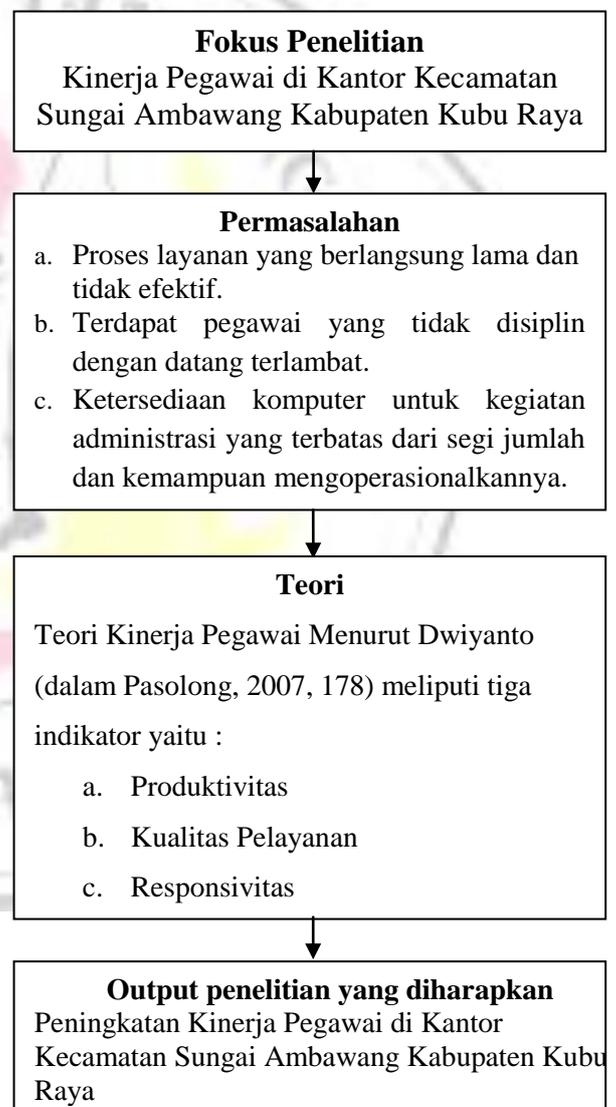
Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007, 178) meliputi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dari kelima indikator diatas peneliti memilih untuk menggunakan tiga indikator saja

yaitu produktivitas, kualitas pelayanan dan responsivitas. Ketiga indikator ini dipilih dengan alasan bahwa indikator-indikator ini telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam maupun luar organisasi. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Dengan demikian, produktivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi. Sedangkan responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada proses, responsivitas dan kualitas pelayanan ini dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas dan kualitas pelayanan secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari berbagai macam indikator pengukuran kinerja yang diungkapkan oleh para pakar diatas, peneliti memilih menggunakan teori tentang pengukuran kinerja yang

dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007, 178) karena penulis memandang teori tersebut sesuai dengan permasalahan yang ada, lebih tepat dan lebih mampu mengukur Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

Kerangka Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif dengan analisis data secara kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau temuan-temuan data dan gejala-gejala yang terjadi berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan pada saat penelitian dilaksanakan.

Penelitian kualitatif menurut Moleong (2017, 6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Kesimpulan tersebut sebagian telah memberikan gambaran tentang adanya kekhasan penelitian kualitatif.

Dengan demikian, jenis penelitian ini cocok digunakan dalam penelitian Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang

Kabupaten Kubu Raya, karena melihat masih kurang optimalnya tingkat kinerja dari Pegawai Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

Adapun informan yang peneliti tetapkan dalam mengukur Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Sungai Ambawang sebagai berikut :

- a. Kasubbag TU, Kepegawaian, Perlengkapan dan Umum
- b. Kasubbag Renja dan Keuangan
- c. Pengelola Keamanan, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat
- d. Pengelola Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan
- e. Pengelola Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa
- f. Pengelola Perekonomian, Pembangunan Desa dan Lingkungan Hidup
- g. Masyarakat/Penerima Layanan

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive yakni didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat yang telah diketahui sebelumnya dan diketahui memahami atau menangani masalah yang sedang diteliti (Sugiyono, 2007, 96).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan, diolah dan diuji keabsahannya melalui triangulasi. William Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu (Sugiyono, 2007, 273).

1. Triangulasi Sumber
2. Triangulasi Teknik
3. Triangulasi Waktu

Berdasarkan pemaparan diatas penelitian ini menggunakan dua macam triangulasi, pertama triangulasi sumber data yang berupa informasi dari tempat, peristiwa dan dokumen serta arsip yang memuat catatan berkaitan dengan data yang dimaksud. Kedua, triangulasi teknik yaitu dengan cara membandingkan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumen.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data) dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Wibawa dan Atmosudirjo (dalam Pasolong, 2007, 176) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi dapat diukur dengan suatu penilaian akumulatif terhadap kinerja yang telah dilakukan sebagaimana diketahui bahwa pengertian kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja.

Berdasarkan keterangan yang didapat di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya hasil kinerja pegawai Kecamatan Sungai Ambawang menurun

disebabkan oleh kurangnya Produktivitas, kurangnya Kualitas Pelayanan dan kurangnya Responsivitas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007, 178) yang terdiri dari Produktivitas, Kualitas Pelayanan dan Responsivitas.

Selain pelayanan yang diberikan, terdapat kegiatan yang dilaksanakan di Kecamatan Sungai Ambawang sebagai bentuk memberikan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat karena peningkatan kualitas masyarakat ditingkat Kecamatan dan Kelurahan atau Desa merupakan tanggung jawab Kecamatan Sungai Ambawang. Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak Kecamatan bahwa pemerintah Kecamatan Sungai Ambawang telah memfasilitasi tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau dan merata, memfasilitasi tuntutan masyarakat akan pendidikan yang berkualitas dan terjangkau diberbagai lapisan masyarakat dan memfasilitasi

peningkatan pemerataan kondisi infrastruktur dan lingkungan bagi kehidupan masyarakat yang sehat dan nyaman.

Selain itu juga infrastruktur sekolah dan kesehatan tidak semua Kelurahan atau Desa memiliki sarana dan prasarana tersebut sehingga masyarakat harus mendatangi daerah yang memiliki infrastruktur tersebut. Berdasarkan permasalahan diatas, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang pelayanan administrasi dan memberikan kenyamanan dalam bentuk infrastruktur, berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kecamatan Sungai Ambawang untuk melaksanakan kegiatan tersebut menjadi kurang berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan observasi peneliti menurut Produktivitas, Kualitas Pelayanan dan Responsivitas kinerja juga dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan prasarana penunjang yang ada di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. Terbatasnya sarana dan prasarana penunjang mengakibatkan pekerjaan tidak berjalan lancar, hal tersebut

yang memberikan dampak menurunnya kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab-Bab sebelumnya, khususnya pada Bab V sebagai Bab pembahasan, maka pada Bab ini sebagai Bab penutup dikemukakan beberapa kesimpulan. Maka kesimpulan dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang tentang Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya antara lain :

1. Produktivitas di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya belum optimal. Hal ini disebabkan kurangnya tenaga ahli yang mampu mengoperasikan komputer menjadi faktor penghambat kinerja pegawai tidak efektif dan kurang dilaksanakan kegiatan pelatihan yang diharuskan kepada setiap pegawai di lingkungan pemerintahan Kecamatan Sungai

Ambawang merupakan kendala dalam meningkatkan kinerja pegawai.

2. Kualitas Pelayanan di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya dalam memberikan pelayanan masih belum memuaskan karena petunjuk untuk mengarahkan masyarakat hanya terdapat pada satu loket saja sehingga seringkali masyarakat kebingungan apabila meja pelayanan yang ada diruang tunggu sedang kosong. Selain itu masyarakat juga diarahkan langsung ke ruangan yang berkepentingan untuk mengurus berkas tersebut sehingga masyarakat harus menunggu lama karena mengantri untuk mengurus berkas pada pegawai yang bersangkutan.
3. Rendahnya responsivitas pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya dikarenakan oleh terbatasnya kemampuan dan

keterampilan pegawai sehingga kinerja pegawai menjadi tidak maksimal. Sesuai dengan program yang sudah berjalan sebagai bentuk memenuhi kebutuhan masyarakat terdapat sebagian program yang tidak terpenuhi secara maksimal, seperti pelayanan administrasi.

6.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti kemukakan sebagai masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat penelitian ini, khususnya bagi Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan produktivitas yang optimal, Pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya tentunya tidak akan tercapai apabila masih kurangnya tenaga ahli yang mampu mengoperasikan komputer dan kurangnya kegiatan pelatihan yang diharuskan kepada setiap pegawai sehingga pelayanan administrasi menjadi lambat dan tidak tepat waktu serta
2. Untuk mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya, seharusnya ada petunjuk disetiap loket-loket yang tersedia dan penjaga yang melayani masyarakat di loket maupun di meja pelayanan yang berada di ruang tunggu sebagai pengarah masyarakat yang ingin mengurus berkas serta ketanggapan dan ketepatan waktu yang diharapkan masyarakat dalam menyelesaikan administrasi tersebut.
3. Responsivitas Pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya diharapkan mampu mengenali kebutuhan masyarakat dan mengembangkan program yang

sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena dengan tingginya tingkat responsivitas maka menunjukkan kinerja organisasi yang lebih baik pula.

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Jeremias. T. 2003. *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah :Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*. Yogyakarta: Makalah, Seminar Sehari, Fisipol UGM.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkuprawira, S dan A.V. Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moehersono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexi, J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
-2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
-2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pabundu, Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Cetakan Pertama, PT Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
-2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Steers, R.M and Porter, L.W. 2003. *Motivation and Work Behavior*. New York: Mc Graw-Hill Book Company.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wiersma, William. 1986. *Research methods in education: an intoduction*. Massachusetts: Allyn and Bacon, Inc.

Rujukan Elektronik :

Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 14 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya. Diunduh pada tanggal 25 Oktober 2019

Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Kubu Raya. Diunduh pada tanggal 25 Oktober 2019

Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 5 Tahun 2014 tentang Hari dan Jam Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kubu Raya. Diunduh pada tanggal 01 November 2019

Dokumen :

Profil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya Tahun 2019.