

## **ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN PONTIANAK SELATAN**

**Oleh:**  
**MUHAMMAD KHOLIL ROMADHAN**  
**NIM. E01107067**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak e-mail:

[mkholilramadhan@yahoo.com](mailto:mkholilramadhan@yahoo.com)

### **ABSTRAK**

Penulisan skripsi ini dilatar belakangi karena masih rendahnya tingkat kinerja pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan, hal ini dikarenakan belum optimalnya para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan, dan adapun yang menjadi tujuan penulisan skripsi ini adalah, untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan, dan Penelitian ini fokus pada beberapa hal terkait dengan pengukuran kinerja terhadap pegawai yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu para pegawai dalam bekerja, dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu hanya menggambarkan atau melukiskan keadaan sesuai dengan apa yang ada saat penelitian dilakukan.

Dari hasil analisa data menunjukkan kinerja pegawai yang dihasilkan oleh pegawai Kantor Kecamatan Pontianak Selatan masih belum optimal, hal ini ditunjukkan dari kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu kinerja pegawai kerja pegawai yang masih rendah dan belum mencapai target yang telah ditentukan, sehingga perlu dilakukan peningkatan, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memuaskan, dan keluhan-keluhan dari masyarakatpun dapat diminimalisir. Karena itu peneliti menyarankan agar pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap para pegawai lebih ditingkatkan lagi, dan juga peneliti menyarankan agar dibuat standar kerja yang lebih sederhana, agar mampu dipahami dan diimplementasikan oleh pegawai yang kurang optimal dalam melakukan pekerjaan.

**Kata Kunci:** Kinerja pegawai, Kualitas kerja pegawai, Kuantitas kerja Pegawai, Ketepatan waktu kerja pegawai, Masyarakat.

### **ABSTRACT**

The background of this thesis because of the low level of employee performance in Office District of South Pontianak, this is not optimal because melaksanakan employees in a given job, and as for what became the formulation of the problem in this research is "How Performance Officer at the District Office Pontianak the south. and this study focused on several issues related to employee performance measurement against which the quality, quantity, and timeliness of the employees in the work, in this study the author uses descriptive research, which only describe or depict the state according to what time of the study.

From the analysis of the data shows the performance of employees produced by the staff of the District of South Pontaianak still not optimal, it is shown on the quality, quantity and timeliness of the employee's performance is still low so necessary to increase, for services provided to the community can be satisfying, and complaints - keluhan of masyarakatpun can be minimized. Therefore, researchers suggest that the leadership's control of the employees further enhanced, and the researchers also suggested that labor standards are made more simple, to be able to be understood and implemented by employees less than optimal in doing the job.

Keywords: employee performance, employee quality, quantity of work Employees, employee Timeliness,Society.

## A. PENDAHULUAN

Sebagaimana diketahui bahwa dalam rangka menyempurnakan standar pelayanan dan usaha kerja optimal, tergantung pada kemampuan sumber daya manusia, peralatan, prosedur kerja serta teknologi informasi yang tepat. Sumber daya manusia pada suatu organisasilah yang merancang, menghasilkan dan meneruskan pelayanan tersebut. Karena salah satu sasaran dari manajemen sumber daya manusia adalah menciptakan kegiatan yang merupakan kontribusi menuju kinerja instansi yang lebih baik. Untuk mencapai tujuan organisasi dalam perkembangan pembangunan sekarang ini pemerintah daerah mempunyai tugas yang sangat penting. Dalam hal ini organisasi publik yang merupakan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, memiliki posisi yang sangat penting pula dalam sistem pemerintahan demi tercapainya tujuan nasional.

Untuk mencapai organisasi yang efektif dan efisien, diperlukan adanya pengelolaan organisasi yang memadai, dan perbaikan kinerja terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan

pembangunan dewasa ini, maka tidaklah berlebihan jika dikatakan bahwa perlu adanya peningkatan dan penilaian kerja untuk membangun kualitas pegawai yang merupakan salah satu faktor utama dalam keberhasilan pelaksanaan pemerintahan.

Peningkatan kualitas kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan adalah melalui penilaian kerja. Penilaian kerja dilaksanakan agar dapat mengetahui prestasi yang diraih oleh para pegawai. Perubahan paradigma baru membawa akibat tuntutan pelayanan yang cepat dari instansi pemerintah, yang dituntut agar segera menyelesaikan suatu permasalahan yang ada dimasyarakat atau yang disampaikan oleh masyarakat kepada instansi pemerintah. Pegawai pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang lebih bermutu kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan kebijakan-kebijakan dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan disisi lain juga diperlukan pemeliharaan kualitas dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, dalam rangka mencapai kinerja organisasi.

Instansi pemerintah merupakan organisasi yang dilaksanakan oleh sejumlah orang dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik berupa material maupun spiritual. Sejalan dengan

perubahan zaman, instansi dituntut dengan sungguh-sungguh dalam melaksanakan motivasi kerja yang dapat memenuhi permintaan masyarakat. Untuk itu diperlukan adanya pegawai yang benar-benar mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Tanggung jawab organisasi terhadap tercapainya tujuan nasional tersebut sangat besar, mengingat begitu besarnya tanggung jawab tersebut, sangat perlu membangun kualitas sumber daya manusia yang ada dilingkungan organisasi. Penyempurnaan aparatur pemerintah terus ditingkatkan, terutama terhadap pembinaan aparatur yang diarahkan pada segi-segi kepegawaian dan ketatalaksanaan, penyempurnaan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai, serta tercapainya kepuasan pelanggan. Dalam hal ini juga dituntut peran serta seorang pemimpin, untuk meraih kualitas yang tinggi pemimpin hendaknya mengambil inisiatif atau kebijakan-kebijakan yang dibuat baik yang menyangkut produktifitas, maupun pelayanan jasa kepegawaian hendaknya selalu mengacu pada, terbentuknya kualitas yang sesuai dengan harapan. Oleh karena salah satu tugas aparatur pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada

masyarakat sehingga menghasilkan kinerja yang baik.

Kemampuan dan keterampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pimpinan satuan kerja untuk mempengaruhi perilaku orang lain seperti bawahannya terutama pegawai yang ada di seksi pemerintahan, untuk berfikir dan bertindak sedemikian rupa sehingga melalui perilaku yang positif ia memberikan sumbangsih nyata dalam pencapaian tujuan organisasi.

Demikian pula halnya di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan yang merupakan organisasi pemerintah yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan merupakan ujung tombak atau perpanjangan tangan dari Pemerintah Kota Pontianak, dimana setiap pegawainya di tuntut agar dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal, serta memiliki loyalitas yang besar terhadap tugas yang diberikan, sehingga tujuan-tujuan yang ditetapkan sebelumnya dapat tercapai.

Namun pada kenyataannya berdasarkan pengamatan penulis, terdapat beberapa permasalahan yang sering dijumpai, antara lain :

1. Pelayanan yang tidak tepat waktu.

2. Masih ada pegawai yang sering tidak berada di lingkungan tempat mereka bekerja pada saat jam kerja yang nantinya secara otomatis akan menurunkan efisiensi dan efektifitas kerja.
3. Masih ada pegawai yang memanfaatkan fasilitas kantor seperti bermain komputer di saat jam kerja berlangsung, sehingga mengakibatkan adanya pekerjaan yang sering tertunda penyelesaiannya

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas, maka hal ini tentu saja menjadi fokus kajian yang menarik untuk diteliti dikarenakan kinerja adalah sesuatu yang penting dan harus dimiliki oleh setiap individu yang terlibat di dalam organisasi. Kinerja bukan saja dinyatakan tentang soal akhir tapi juga bagaimana proses kerja berlangsung, yang mana proses inilah yang akan menentukan pencapaian kerja seseorang. Yang perlu diperhatikan adalah bagaimana proses dari kinerja pegawai bisa berjalan secara optimal, para pemimpin harus memperhatikan bagaimana para pegawai bisa meningkatkan kinerja mereka. Hal ini mendasari penulis mengangkat judul tentang “Analisis Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan”.

Berdasarkan paparan pada bagian latar belakang masalah dan identifikasi masalah,

maka untuk mempersempit ruang lingkup masalah diperlukan adanya pembatasan masalah. Untuk itu masalah dalam penelitian ini difokuskan pada “Pengukuran Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan”.

## B. KAJIAN TEORI

Kinerja merupakan penilaian terhadap suatu organisasi, bagaimana sasaran-sasaran kerja, program atau tugas-tugas khusus yang telah dilakukan, diukur atau dievaluasi dengan menggunakan berbagai metode. Manajemen tanpa sasaran-sasaran yang dapat diukur akan sulit bersaing dalam dunia yang begitu dinamis dan kompetitif. Maka setiap pegawai diharapkan dapat mempunyai kinerja yang lebih tinggi untuk menghadapi persaingan yang lebih kompleks.

Konsep kinerja atau *performance* adalah sebagai pencapaian hasil, sering juga disebut sebagai tingkat pencapaian tujuan organisasi. Kinerja merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkannya. Oleh karena itu kinerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditunjukkan oleh seseorang melalui hasil yang telah dan akan dilakukan seseorang. Kinerja dapat pula diartikan sebagai

kesuksesan individu dalam melakukan pekerjaannya, dan ukuran kesuksesan masing-masing pegawai tergantung pada fungsi dari pekerjaannya yang spesifik dalam bentuk aktivitas selama kurun waktu tertentu. Dengan kata lain ukuran kesuksesan kinerja tersebut didasarkan pada ukuran yang berlaku dan disesuaikan dengan jenis pekerjaannya.

Setiap organisasi baik itu instansi pemerintah maupun swasta, selalu berusaha untuk meningkatkan prestasi kerja pegawainya. Tanpa adanya prestasi kerja yang baik di semua tingkat organisasi, maka pencapaian dan keberhasilan organisasi atau perusahaan menjadi sulit untuk direalisasikan.

Proses knerja sebagaimana dikatakan Swanson (dalam Keban, 2004: 194) menggambarkan suatu proses yang dirancang dalam organisasi yang memungkinkan organisasi tersebut mencapai misinya dan tujuan para individu, didesain sebagai suatu sistem, kemampuan untuk menghasilkan baik secara kuantitas, kualitas, dan tetap waktu, memberikan informasi dan factor-faktor manusia yang dibutuhkan untuk memlihara sistem tersebut dan apakah proses pengembangan keahlian telah sesuai dengan tuntutan yang ada.

Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (1999: 5) bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan orang lain, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok anggota organisasi).

Selanjutnya Menurut Ruky (2001: 7) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut :

1. Teknologi yang meliputi perlatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi semakin berkualitas tekhnologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan dan keberhasilan.
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.

5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standard an tujuan organisasi.
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, mbalan, promosi dan lain-lainnya.

Tujuan utama penilaian kerja adalah untuk menjelaskan cara menganalisis dan menentukan tugas dan tanggungjawab sesuai pekerjaan. Dilihat dari tujuan yang ingin dicapai melalui penilaian kinerja tersebut, secara tidak langsung menginformasikan bahwa dengan penilaian kinerja dapat memberikan manfaat yang besar bagi individu yang berposisi sebagai pegawai di satu sisi dan organisasi di sisi lain.

Selanjutnya Untuk mengukur tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung pada pegawai itu sendiri dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Dharma (2000: 5) untuk mengukur kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaan adalah sebagai berikut.

1. Kuantitas, yaitu berupa banyak jumlah pekerjaan yang dihasilkan
2. Kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan atau baik atau tidaknya pekerjaan yang telah dikerjakan.
3. Ketepatan waktu, yaitu lamanya penyelesaian suatu pekerjaan yang

dikerjakan, apakah sudah mencapai target yang telah ditentukan atau belum.

Berdasarkan pemaparan tentang indikator kinerja di atas bahwa dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator kinerja merupakan proses identifikasi dan kualifikasi indikator kinerja melalui sistem pengumpulan dan pengelolaan data/informasi untuk menentukan capaian tingkatan kinerja program organisasi dalam mencapai tujuan, dapat diketahui dengan menggunakan evaluasi atau penilaian kegiatan organisasitersebut berdasarkan peraturan, norma dan etika yang berlaku.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli di atas, penilaian kinerja dapat diukur oleh 3 faktor , yang pertama dari kuantitas pekerjaan yang dikerjakannya, yang kedua dari kualitas, dan kemudian yang ketiga dari ketepatan waktu yang digunakan oleh pegawai tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan, dan dapat digunakan para pimpinan untuk menilai baik atau tidaknya kinerja bawahan atau pegawainya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang pada umumnya dilakukan untuk menggambarkan secara jelas dan akurat suatu kondisi lapangan sesuai dengan fakta sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan daftar checklist. Untuk menentukan subjek, penulis menggunakan teknik purposive artinya teknik penentuan subjek dengan pertimbangan tertentu yakni subjek penelitian yang dianggap benar-benar memiliki informasi yang diperlukan oleh peneliti. Disini penulis menentukan sumber data atau informan yang telah dipertimbangkan secara seksama agar dengan cepat memperoleh informasi-informasi yang diperlukan. Subjek atau informan tersebut adalah :

1. Camat Pontianak Selatan
2. Sekretaris Camat Pontianak Selatan
3. Kasi Kepegawaian dan Pemerintahan di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan
4. Masyarakat Kecamatan Pontianak Selatan.

### **1. Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan**

Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang dan untuk defenisi kinerja pegawai adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. 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 suatu prosedur penilai terhadap pelaksanaan tugas-tugas dan hakikat pekerjaan serta pelaksana (orang) yang berkaitan dengan keterampilan dan pengalamannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Penilaian kinerja di sini mendeskripsikan data tentang uraian pekerjaan (sistem kerja) dan respok pelaksana pekerjaan.

Idealnya untuk mencapai kinerja yang produktif, maka kegiatan-kegiatan tersebut seharusnya dapat terlaksana sesuai dengan target yang telah ditetapkan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan serta keakuratan hasil kerja yang dapat dipertanggungjawabkan, dengan demikian mempermudah dan mempercepat dalam mengambil keputusan dalam organisasi. Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari informan pokok operator pelayanan



pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Pontianak Selatan merupakan salah satu bagian organisasi yang memberikan fungsi pelayanannya guna menunjang kegiatan serta aktivitas administrasi, di dalam melaksanakan pekerjaan terdapat hal-hali yang menghambat dalam mencapai hasil pekerjaan secara maksimal yang meliputi kualitas kerja seperti keterampilan dan inisiatif, selanjutnya beban kerja dengan jumlah Petugas Operator Pelayanan KK dan KTP di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan, dan ketepatan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah dibuat. Ketiga hambatan tersebut sangat amat berpengaruh besar dalam terciptanya kinerja pegawai yang baik.

Ketiga hambatan yang dihadapi yaitu, kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu, akan dibahas satu persatu sesuai dengan hasil wawancara yang diperoleh dari sumber informasi yang berkaitan dan berhubungan erat dengan kinerja pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2005 : 212-213) bahwa waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari

dilengkapi/dipenuhinya persyaratan teknis atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa dalam suatu pelayanan harus ada kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian dari awal sampai selesainya suatu layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pemberi layanan. Waktu tunggu dan waktu pelayanan pengguna jasa layanan merupakan salah satu tolak ukur mutu pelayanan suatu lembaga baik swasta maupun pemerintah. Lamanya waktu tunggu dan waktu pelayanan dianggap sebagai salah satu indikator baik dan buruknya suatu pelayanan.

Untuk mengetahui kapan sebenarnya pelayanan di Kantor Camat Pontianak Selatan dibuka untuk masyarakat penulis melakukan wawancara dengan Camat di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan, yaitu sebagai berikut:

*“untuk jadwal waktu buka loket pelayanan sebenarnya dimulai jam 08:00, jikapun dalam implementasinya terjadi keterlambatan itu tidak lama. Kemudian untuk perencanaan waktu penyelesaian layanan memang sudah ada tetapi hanya sebagai bahan acuan bagi petugas kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saja. selanjutnya untuk petugas yang tidak berada ditempat kerja dijam*

*kerja tentu mungkin mereka punya alasan tersendiri, ada kepentingan yang sifatnya mendesak dan itupun cuma sebentar. Mengenai sangsi atas pelanggaran jelas saya tegas pertama berupa teguran, kemudian SP 1 sampai yang ke tiga. Kemudian jika ini tidak diindahkan maka untuk selanjutnya berupa mutasi bahkan pada pemecatan”.*

Berikut adalah rincian lama waktu layanan yang ada di Kantor Camat Pontianak Selatan :

1. Pembuatan KTP : 2 – 3 Hari
2. Pembuatan KK: 2 – 5 Hari
3. Pembuatan Surat Pengantar : 0,5 – 1 Jam

Berdasarkan informasi di atas sebenarnya pihak Kantor Kecamatan Pontianak Selatan sudah membuat perencanaan lama waktu penyelesaian layanan, namun perencanaan yang sudah disepakati tersebut tidak diaplikasikan kepada masyarakat yang berkunjung ke Kantor Camat tersebut. Tentunya hal tersebut menandakan bahwa di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan tidak terbuka dalam penginformasian jangka waktu penyelesaian pelayanan. Padahal sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang standar pelayanan, terutama mengenai transparansi harus dilaksanakan oleh setiap organisasi pemberi pelayanan.

Sedangkan Menurut penulis jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan memang sudah memiliki perencanaan waktu penyelesaian layanan namun untuk tahap pelaksanaannya saja yang masih tidak efektif.

Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di jam kerja juga harus menjadi perhatian kepala Camat sebagai pihak yang mempunyai tanggung jawab mengelola dan mengurus Kantor Kecamatan dan seperangkat pegawainya. Sebagai pimpinan kepala Kantor Kecamatan seharusnya tidak boleh melakukan pembiaran terhadap kasus ini, pimpinan harus jeli dalam melakukan pengawasan terhadap pegawainya dalam hal ini apakah pegawainya sudah menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan fungsi dan semestinya atau belum, jika belum lakukan pengawasan dan teguran bahkan pada sangsi yang lebih tegas lagi. Jikapun sudah menjalankan fungsinya dengan baik maka sebagai pimpinan harus tetap memotivasi anak buahnya untuk terus berusaha mempertahankannya. Sehingga dengan demikian citra baik organisasi dapat dinilai dan dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. mengingat pentingnya posisi pemimpin dalam pencitraan dan kemajuan suatu organisasi

maka seorang pemimpin dituntut untuk cerdas dan tanggap atas organisasi yang dipimpinnya, maju dan mundurnya suatu organisasi tergantung dari pemimpin yang memimpin organisasi tersebut.

## **2. Kualitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan**

Secara umum kualitas adalah segala sesuatu yang menyangkut kemampuan dan kemauan pegawai untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah diprogramkan, agar tepat sasaran serta menghasilkan output yang relevan dalam peningkatan produktivitas kweja atau dengan kata lain bahwa kualitas kerja adalah mutu pekerjaan yang dihasilkan pegawai. Pada dasarnya organisasi yang ideal senantiasa bergerak, tumbuh dan berkembang secara dinamis, hal ini sejalan dengan perkembangan zaman. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, selaras dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat maupun pengaruh globalisasi. Dengan demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia tersebut dituntut mengemban tugas dan fungsi atau misi secara berdayaguna dan berpenghasilan guna pengembangan kompetensi, yang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap. Unsure-unsur tersebut di atas, dapat diperoleh melalui proses pendidikan dan penelitian yang berkesinambungan dengan

focus penelitian pada pengembangan diri. Dalam pengembangan potensi yang tepat sasaran, yaitu tepat orang, tepat kompetensi, tepat jumlah dan tepat program pengembangannya adalah harus didasarkan pada pengembangan pegawai yang efektif melalui hasil analisis kebutuhan pendidikan dan latihan.

Menurut pendapat penulis, bahwa program kerja perlu diterapkan dengan sebaik-baiknya. Hal ini dimaksudkan agar setiap pekerjaan dapat dilakukan dengan sistematis, terarah dan terevaluasi. Dengan demikian akan dapat menentukan dan memperoleh solusi yang tepat apabila terdapat kendala yang menyebabkan salah satu elemen tidak berfungsi sesuai dengan apa yang direncanakan. Sehingga dapat dirumuskan beberapa strategi yang akurat untuk langkah-langkah berikutnya. Oleh karena itu, jika ditinjau dari satu segi bahwa kegagalan merupakan pembuka jalan menuju keberhasilan. Akan tetapi keberhasilan tersebut tidak datang dengan sendirinya, melainkan harus mengkaji faktor-faktor penyebabnya dan kemudian melakukan *action* kembali.

Menurut pendapat penulis, bahwa program peningkatan kompetensi sumber “daya” manusia selalu berpijak pada hasil analisis jabatan dan analisis kebutuhan. Hal

ini dilakukan dalam upaya mewujudkan efisiensi dan efektifitas dalam suatu organisasi. Dilain pihak, peningkatan kompetensi sumber daya manusia tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya (wajar), tanpa adanya kesan dipaksakan. Jika terjadi pengontrolan karena adanya unsure-unsur subjektif dapat menciptakan gape internal organisasi, sehingga berdampak pada totalitas kegagalan.

Pada hakikatnya, pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam suatu organisasi dilakukan, antara lain :

1. Pembekalan (*coaching*), melalui pembekalan ini diberikan suatu materi inti yang sangat signifikan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi atau misi organisasi.
2. Pelatihan ditempat kerja, ini meliputi : rotasi pekerjaan dimana para pegawai selama jangka waktu tertentu bekerja pada serangkaian pekerjaan dengan demikian berbagai macam keterampilan.
3. Tugas belajar, dimana pelatihan pekerjaan dikombinasikan dengan pengajaran dalam kelas yang ada pautannya dengan pelatihan tersebut.
4. Magang, dimana pegawai dlatih dibawah bimbingan teman sekerja yang sangat terampil.

5. Pelatihan ditempat kerja, kegiatan pelatihan diluar tempat kerja dengan su dan aktual.

Semua unsur yang terpola di atas mempunyai makna, tujuan dan target. Sehubungan hal ini maka perlu dipertanyakan apakah program pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang dilakukan oleh suatu organisasi sudah berorientasi pada tujuan yang diharapkan. Jika tidak mempunyai tujuan dan target yang jelas hanya untuk melengkapi program dapat dikatakan pemborosan. Para ahli dan cendikiawan saling menyetujui bahwa manusia organisasional merupakan sumber terpenting yang dimiliki oleh suatu organisasi. Mengapa dikatakan sumber terpenting yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena daya pikir, rasio dan kemampuan bertumbuh yang secara intern melekat dalam diri setiap orang, barangkali tidaklah berlebihan jika seseorang yang mempunyai daya pikir, rasio dan kemampuan yang berkualitas tinggi dikatakan memilih harkat dan martabat yang harus dihormati, dihargai dan dipercayai. Kualitas kerja atau dalam pengukuran kualitas kerja dapat dilihat dari kemampuan dan inisiatif.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan warga yang sedang mengurus

pembuatan KTP yang bernama wahyudi, dia mengatakan pelayanan yang diberikan kurang begitu memuaskan dikarenakan ketika dia datang dan ingin membuat KTP, loket pelayanan masih tutup, dikarenakan pegawai yang bersangkutan masih belum datang atau tidak ada ditempat, padahal jam buka pelayanan seharusnya dibuka pada jam 08.00, namun pegawai yang berkerja malah datang pada jam 08.25, sehingga masyarakat yang datang diharuskan menunggu beberapa menit hingga pegawai yang bersangkutan datang.

Selanjutnya pendapat lain mengenai hal yang sama disampaikan pula oleh masyarakat/ warga kecamatan Pontianak Selatan yang bernama ningsih, dia mengatakan bahwa pada waktu jam istirahat telah habis, pegawai yang bersangkutan masih belum ada di tempat/di loket pelayanan, sehingga membuat dia harus menunggu beberapa menit untuk mendapatkan pelayanan yang dia inginkan. Selanjutnya guna memperoleh informasi lain penulis juga mewawancarai salah satu petugas yang bertugas, menurutnya dia mengakui bahwa kadang-kadang masih sering terlambatnya dia ada di tempat dia bekerja dikarenakan beberapa alasan, mengantar anaknya sekolah dan menjemput anaknya sekolah. Berdasarkan pendapat

masyarakat di atas peneliti berpendapat bahwa betapa pentingnya kedisiplinan yang harus ditanamkan oleh semua para pegawai didalam dirinya pribadi, agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan demikian proses kinerja dan pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik.

### **3. Kuantitas Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan**

Kuantitas adalah banyaknya benda atau jumlah sesuatu yang dihasilkan oleh seseorang maupun kelompok. Kuantitas kerja merupakan banyaknya keluaran (*output*) dapat diperoleh informasi mengenai volume pekerjaan serta kemampuan Petugas yang memberikan pelayanan dalam menyelesaikan pekerjaannya yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam penelitian ini kuantitas dinilai dari keluaran (*output*) yang dihasilkan.

Berdasarkan data yang penulis peroleh, diketahui capaian kinerja output untuk pengukuran rata-rata peningkatan kualitas unsur-unsur pelayanan prima pada tahun 2013 yang ditargetkan, naik sebesar 3% jika dibandingkan tahun 2012 belum dapat terealisasi, dan terjadi penurunan sebesar 2,39%. Masih adanya 12 unsur pelayanan prima yang tidak mencapai target

peningkatan. Hasil ini menggambarkan bahwa semakin kritis dan pedulinya masyarakat, serta semakin tingginya tingkat kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan prima yang harus diberikan oleh Kantor Kecamatan Pontianak Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap salah satu warga masyarakat kecamatan Pontianak Selatan yang bernama yuni. Dia mengatakan bahwa pada saat KTP nya sudah jadi dan sudah diambil dia menemukan kesalah dalam penulisan nama di KTP nya, sehingga mengharuskan dia untuk meminta petugas yang memberikan pelayanan tersebut memperbaikinya lagi. Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa kinerja yang dihasilkan atau kuantitas dari kinerja dari pegawai tersebut belum maksimal karena masih terdapatnya kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikannya. Dan untuk memperoleh informasi yang akurat peneliti mekonfirmasi atau menanyakan kembali masalah tersebut kepada coordinator atau kepala seksi kepegawaian yang ada di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan demi mendapatkan informasi yang akurat, dan pada kenyataannya kepala seksi bagian pemerintahan yang bernama bapak edy mulyono, membenarkan hal tersebut, tidak

dipungkiri masih adanya kesalahan yang dilakukan oleh bawahannya dalam melaksanakan tugas atau memberikan pelayanan, walaupun semua kemungkinan dan kesalahan tersebut selalu diantisipasi dan dievaluasi.

#### **4. Ketepatan Waktu Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan**

Ketepatan waktu kerja pegawai adalah penggunaan waktu kerja dengan efektif dan efisien dalam melaksanakan pekerjaan, dengan kata lain kesesuaian penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan tepat pada waktunya. Ketepatan waktu kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai apabila dapat menggunakan waktu sebaik mungkin maka pekerjaan akan terselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu nformasi pokok mengenai waktu kerja, a mengatkan bahwa masih ada pegawai yang masih datang terlambat dan pulang awal serta pergi tanpa ada alasan yang jelas, walaupun sudah mendapat teguran mereka teguran tersebut hanyalah teguran yang biasa saja.

Hal ini dibenarkan oleh informan kunci yaitu koordinator atau Kasi pemerintahan dan kepegawaian, dari

informan ini peneliti memperoleh informasi bahwa masih belum baik dan masih ada pegawai yang bertugas untuk memberikan pelayanan yang sering datang terlambat dan pulang awal, dan pegawai yang sering melakukan pelanggaran atau kesalahan itu adalah orang yang sama dan itu-itulah saja.

Berdasarkan wawancara kepada informan pokok yaitu pegawai yang sedang bertugas, dari 3 (tiga) informan pokok terdapat 2 (dua) yang datang terlambat tetapi tidak setiap harinya, alasan yang mereka gunakan adalah mengantar anak dan urusan keluarga, dan adapun untuk mengetahui para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan pembuatan KK dan KTP dapat menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan tepat pada waktunya dapat diperoleh informasi berdasarkan hasil wawancara dengan sasaran utama yaitu beberapa warga masyarakat Kecamatan Pontianak Selatan, bahwa pekerjaan yang dibebankan kepada petugas Operator KK dan KTP masih belum seluruhnya dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, hal ini membuktikan bahwa kesadaran dan tanggung jawab pegawai yang dibebankan kepada mereka masih belum cukup tinggi dan masih harus ditingkatkan lagi.

Keberhasilan suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh Petugas Operator KK dan KTP di Kantor Camat Pontianak Selatan, tergantung dari kemampuan dan keterampilan serta kerjasama yang baik antara atasan dengan bawahan sehingga dapat menghasilkan kualitas kerja yang baik dan dapat cepat serta tepat waktu dalam melaksanakan tugas, hal ini sesuai dengan informasi dan wawancara dengan sasaran utama yaitu beberapa Warga Masyarakat Kecamatan Pontianak Selatan bahwa dalam pembuatan KK dan KTP kadang kala masih memakan waktu yang cukup panjang dan lama atau sama juga dengan pemborosan waktu serta menyita banyak waktu lagi bagi para warga masyarakat pembuat KK dan KTP di Kantor Camat Pontianak Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sasaran utama yaitu warga masyarakat Kecamatan Pontianak Selatan, diperoleh informasi berkenaan dengan waktu pembuatan KK dan KTP sangat menyita banyak waktu dalam proses pembuatan KK dan KTP, masyarakat atau warga Camat Pontianak Selatan yang bernama Yuni misalnya, dia sangat kecewa atas lamanya pelayanan yang diberikan, seharusnya dalam proses pembuatan KTP itu hanya sebentar tapi pada kenyataannya harus memakan waktu lama dikarenakan para pegawai yang

bersangkutan masih belum maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya.

Keterangan warga masyarakat tu dibenarkan oleh informasi yaitu coordinator Operator Pelayanan Pembuatan KK dan KTP di Kantor Camat Pontianak Selatan, sering diperoleh informasi dari masyarakat bahwa waktu pembuatan KTP dan KK memakan cukup lama karena belum optimalnya pegawai yang bersangkutan dalam menyelesaikan pekerjaannya, belum optimalnya pegawai dikarenakan masih adanya pegawai yang mengerjakan pekerjaannya sambil mengobrol dan bercanda, bahkan ada pula yang pada saat jam kerja sudeang berlangsung, pegawai tersebut belum ada ditempat atau terlambat datang.

### C. PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Pontanak Selatan yang telah dkemukakan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Kualitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan khususnya pegawai Operator Pelayanan Pembuatan KK dan KTP di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan masih belum optimal dengan kata lain belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan masih adanya

warga atau masyarakat Pontianak Selatan yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan dan belum optimalnya pegawai dalam memberikan pelayanan, yang dimana masih terdapatnya beberapa kesalahan dalam pencetakan nama warga yang membuat KTP.

2. Kuantitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan, dapat dikatakan sudah sangat baik, hal ini dapat di lihat dari banyaknya target dan pelayanan yang diberikan rata-rata sudah mencapai target dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan yang diberikan terdiri dari 14 unsur pelayanan prima yang mencapai 99% atau sangat berhasil
3. Ketepatan waktu atau efesiensi waktu kerja pegawai Kantor Kecamatan Pontianak Selatan masih belum optimal dan dapat dikatan baik. Dikarenakan sering terlambatnya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh beberapa warga kecamatan Pontianak Selatan yang masih sering mengeluh dengan pelayanan yang diberikan, dengan harus menunggunya warga untuk dapat bisa membuat KTP dan KK,



dikarenakan pegawai yang bersangkutan dalam mengerjakan pekerjaannya banyak memakan waktu yang melebihi dari target yang telah ditetapkan sebelumnya

Adapun saran-saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pegawai di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan harus dapat meningkatkan loyalitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga segala bentuk keluhan dan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya dapat diminimalisir, dengan demikian masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya.
2. Pegawai di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan harus dapat meningkatkan kinerja dan merubah segala bentuk kegiatan yang dapat mengganggu dan membuat pekerjaan pegawai menjadi tertunda dan tidak selesai tepat pada waktunya.
3. Setiap para pegawai seharusnya dapat menanamkan didalam dirinya masing-masing atas tanggung jawab dan tugas yang diembannya, dengan kata lain para pegawai harus bersikap professional dalam bekerja dan mengutamakan

pekerjaan daripada kepentingan pribadi pada saat jam kerja sedang berlangsung.

#### D. REFERENSI

- Dharma, Surya. 2000. *Manajemen Prestaasi Kerja : Pedoman Praktis untuk Meningkatkan Prestasi Kerja*. Rajawali. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. UGM Press. Yogyakarta
- Lembaga Administrasi Negara. 1999. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN.
- Keban, T, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Ruky, S. Achmad. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Muslimin. 2004. *Humas dan Konsep Kepribadian*. UMM Press. Malang.
- Prawirosentono, Suryadi. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPRR-UGM. Yogyakarta.
- Ruky, S. Achmad. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Siagian, P. Sondang. 1989. *Bunga Rampai Manajemen Modern*. CV. Haji Masagung. Jakarta.





**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Muhammad Kholil Ramadhani  
NIM / Periode lulus : 601107067  
Fakultas/Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi  
E-mail address/HP : mkholilramadhani@yahoo.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....\*) pada Program Studi..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul \*\*):

Analisis Kinerja Pegawai Di Kantor  
Necarptan Pontianak Selatan

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- secara *fulltext*  
 *content* artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal) .....28-11-2014  
  
Dr. Anifin, M.A.B  
NIP. 197205021997021002

Dibuat di :  
Pada tanggal:  
  
Muhammad Kholil Ramadhani  
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).