

KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SERASAN KABUPATEN NATUNA

Oleh:
BENI SAPUTRA
NIM. E21110035

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. Tahun 2015

Email: abenysaputra256@gmail.com

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna yang kurang optimal, seperti ketersediaan komputer untuk kegiatan administrasi yang terbatas dari segi jumlah dan kemampuan mengoperasionalkannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna. Teori yang digunakan yaitu teori Dwiyanto (dalam Pasolong, 2010:178) yang terdiri dari Produktivitas, Kualitas Pelayanan Dan Responsivitas. Sedangkan Metode Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Produktivitas masih belum efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan jumlah sumber daya manusia atau stafnya masih terbatas sehingga tidak mampu untuk menhandle pekerjaan apabila menumpuk, jadi seringkali pekerjaan menjadi tumpang tindih dikarenakan 1 orang mengerjakan beberapa pekerjaan. Selain itu juga, masih terdapat beberapa pegawai yang tingkat pendidikannya SLTA yang mengakibatkan rendahnya kemampuan dan keterampilan pegawai untuk menggunakan sistem pelayanan berdasarkan informasi dan teknologi. Pelayanan masih belum memuaskan karena terhambatnya ketersediaan sarana dan prasarana sehingga setiap pekerjaan menjadi terhambat dan selain itu juga pelayanan di Kecamatan Serasan tidak berjalan sesuai aturan karena memerlukan waktu yang lama. Kurangnya responsivitas pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna 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 dan pelayanan dalam bentuk infrastruktur. Saran dalam penelitian ini sebenarnya perlu adanya penambahan personil/staf. Perlu meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pekerjaan. Perlu meningkatkan sumber daya manusia dengan menambah kemampuan dan keterampilan setiap personil didalam melaksanakan pelayanan sehingga sesuai dengan aturan.

Kata-kata Kunci: KinerjaPegawai,Kecamatan Serasan, Kabupaten, Natuna.

EMPLOYEE' PERFORMANCE IN THE OFFICE OF SERASAN DISTRICT NATUNA

Abstract

The problem in this research is the employee' performance at the Office of Serasan District Natuna regency less than optimal, such as the availability of computers for administrative activities are limited in terms of quantity and operationalizing capabilities. This study aimed to analyze employee' performance in the Serasan District Natuna. The theory used from Dwiyanto (in Pasolong, 2010: 178), which consists of Productivity, Quality Service and Responsiveness. While Methods this study is used a qualitative descriptive.

The results showed that productivity is still not effective and efficient. This is because the amount of human resources or staff are still limited and unable to handle the job when piling up, so often be overlapping jobs because one person doing some work. In addition, there are some employees who are just from high school level of education which resulted in low capacity and skills of employees to use the system services based on

information and technology. The service is still not satisfactory because of delays in the availability of facilities and infrastructure so that every job becomes blocked and it is also the service in the District Serasan not run according to the rules because it takes a long time. The lack of responsiveness of employees in performing basic tasks and functions of the service to the community in Serasan District Natuna regency due to the limited ability and skills of employees so that employee' performance becomes maximum. In accordance with the program which has been running as a form meeting the needs of society there are some programs that are not being met to the fullest as administrative services and services in the form of infrastructure. Suggestions in this study actually need for additional personnel / staff. Need to improve the facilities and infrastructure to support the work. Need to improve human resources by increasing the capabilities and skills of each personnel in carrying out services that comply with the rules.

Keywords: Employee' Performance, Serasan District, Natuna.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, sejalan dengan prinsip pelaksanaan otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberi kewenangan dalam mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahannya, daerah diberi kewenangan untuk memenuhi segala kepentingan masyarakatnya terutama dalam memberikan pelayanan. Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja.

Kinerja dapat menentukan adanya suatu Pemerintahan yang kuat, stabil dan beribawa dan didukung aparatur negara yang sempurna. Suatu organisasi akan berhasil apabila mempunyai rencana dan tujuan yang jelas dan mengetahui apa yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan organisasi akan tercapai apabila orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut berkerja sama dan mengetahui apa tugas masing-masing. Maka dari itu diperlukan adanya sistem kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan dan sistem yang sudah direncanakan secara bersama-sama agar bisa mencapai keinginan dan prosedur, disitulah adanya kerjasama yang baik dan kekompakan didalam melaksanakan sebuah organisasi yang dikerjakan bersama-sama.

Terselenggaranya organisasi yang baik pada Era Reformasi ini merupakan prasyarat bagi setiap Pemerintah Daerah dalam rangka untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi serta

mengakomodasi aspirasi masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur dan legitimate sesuai dengan wewenang, tanggung jawab serta tugas pokok dan fungsi masing-masing penyelenggara Pemerintahan.

Adapun pelaksanaan administrasi di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna adalah sebagai berikut:

- a. Pembuatan Akta Kelahiran
- b. Pembuatan Akta Perkawinan
- c. Pembuatan Akta Perceraian
- d. Pembuatan Akta Kematian
- e. Pengakuan Anak
- f. Tunjangan Keluarga
- g. Paspor
- h. KTP
- i. Dan Lain-Lain

Sumber: Kantor Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna

Era Globalisasi semua organisasi baik Pemerintah maupun Swasta dituntut untuk menguasai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi supaya mampu meningkatkan kinerja dan daya saing. Pada Pegawai Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna kesiapan Teknologi sangat terbatas untuk kegiatan administrasi terlihat dari terdapat beberapa komputer yang rusak, sehingga pekerjaan yang sudah menanti menjadi terbengkalai yang mengakibatkan proses administrasi di Kecamatan Serasan

membutuhkan waktu yang lama dan antrian yang panjang. Tidak jarang beberapa masyarakat marah karena ingin segera membutuhkan berkas-berkas yang diurus di Kecamatan Serasan cepat diselesaikan. Adapun komputer yang tersedia jumlahnya tidak tercukupi, hal tersebut mengakibatkan pekerjaan menjadi rangkap yang dilakukan pegawai kecamatan dengan bergantian untuk menggunakan komputer yang tersedia.

Selain itu, kesiapan Sumber Daya Manusia untuk mengoperasikan teknologi di Kecamatan Serasan masih belum maksimal, kurangnya tenaga ahli yang mampu mengoperasikan komputer menjadi faktor penghambat kinerja pegawai tidak efektif. Kurang dilaksanan kegiatan pelatihan yang diharuskan kepada setiap pegawai dilingkungan pemerintahan Kecamatan Serasan merupakan kendala dalam meningkatkan kinerja pegawai. Untuk dapat memasuki otonomi daerah, organisasi harus bekerja efektif dan efisien yang sangat ditentukan oleh kualitas dan pelayanan dari organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, Kecamatan Serasan sebagai garis depan Pemerintah Daerah untuk melakukan Administrasi memerlukan dukungan kinerja yang baik dalam mencapai tujuan organisasinya yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis menemukan fenomena-fenomena

sehingga merasa tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna, sehingga penulis menganggap perlu untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk menulis penelitian ini dengan judul “ Kinerja Pegawai Di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna”.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kerangka Pikir Penelitian

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

a. Produktivitas

Konsep produktivitas diukur dari 2 indikator yaitu

- 1) Efisiensi, menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.
- 2) Efektivitas pelayanan, menyangkut rasionalitas teknis, nilai, misi tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *general*

accountingoffice (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kualitas pelayanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

c. Responsivitas

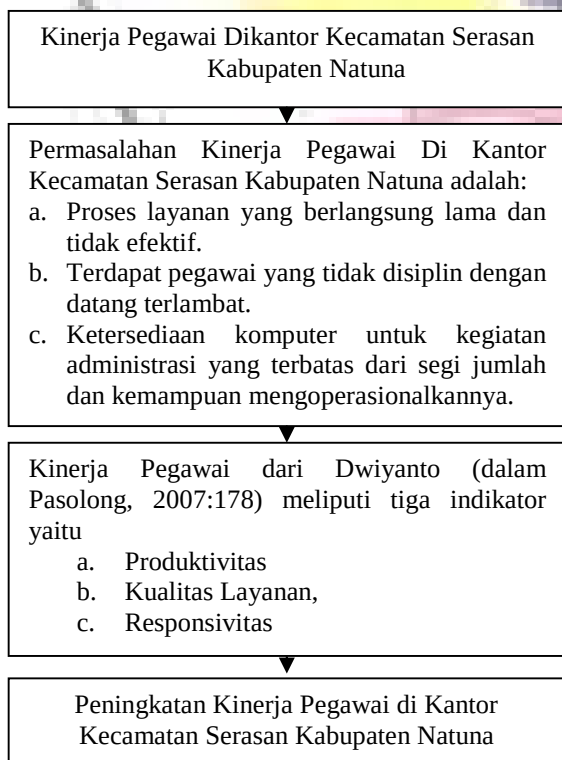
Secara singkat responsivitas ini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara

langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik.

Responsivitas mempunyai 3 indikator untuk mengukur kinerja yaitu:

- 1) Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat.
- 2) Menyusun agenda dan prioritas pelayanan
- 3) Mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Gambar 1
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. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah Sumber data yang dijadikan informan kunci dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Camat Di Kecamatan Serasan
- b. Kepala Seksi Tata Pemerintahan
- c. Kepala Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum
- d. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa
- e. 2 Orang Masyarakat

Sedangkan Objek penelitian adalah apa yang akan diteliti. Obyek penelitian ini adalah “Kinerja Pegawai Di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna”. Dilihat dari aspek Produktivitas, Responsivitas Dan Kualitas Pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data yaitu menggunakan Teknik Observasi, Teknik Wawancara Dan Teknik Dokumentasi, sedangkan Alat Pengumpulan Data yaitu menggunakan Panduan Wawancara, CheckList, Kamera Dan Tape Recorder.

Teknik Analisis Data yaitu menggunakan Reduksi Data, Penyajian Data Dan Verifikasi.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan keterangan yang di dapat di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna hasil kinerja pegawai Kecamatan Serasan menurun disebabkan oleh Kurangnya Produktivitas, Kurangnya Kualitas Pelayanan, Dan Kurangnya Responsivitas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2010:178) yang terdiri dari Produktivitas, Kualitas Pelayanan Dan Responsivitas.

1. Produktivitas

Secara umum konsep produktivitas adalah suatu perbandingan antara keluaran (output) dan masukan (input) persatuan waktu. Produktivitas dapat dikatakan meningkat apabila: jumlah produksi/keluaran meningkat dengan jumlah masukan/sumber daya yang sama. Jumlah produksi/keluaran sama atau meningkat dengan jumlah masukan/sumber daya lebih kecil dan produksi/keluaran meningkat diperoleh dengan penambahan sumber daya yang relatif kecil.

Wawancara juga dilakukan kepada Kepala Seksi Trantib Dan Ketertiban Umum (Ibu Florawaty) yang menyampaikan bahwa:

“Ya... efektivitas sama efisiennya sebelumnya belum maksimal. Kendalanya masalah sumber daya manusia, dimana rata-rata pendidikan pegawai umumnya banyak di SLTA, kemudian sarana dan prasarananya kurang mendukung dalam melakukan pembinaan terkendala dengan sarana roda dua nda ada, selanjutnya dananya terbatas sehingga untuk menjangkau wilayahnya jadi terbatas, dikarenakan wilayah kita nie terdiri dari pulau-pulau jadi untuk menjangkau kabupaten itu jaraknya memakan waktu dan biaya. Kalau ditanya pendidikan sih memang berpengaruh, karna pendidikan kan dikaitkan dengan TUPOKSI. Apalagi pada masing-masing bidang kan harus memiliki keahlian tersendiri”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kepeahaman setiap pegawai untuk menerima data dan mengolahnya sehingga menjadi sebuah informasi didalam menjalankan TUPOKSI di Kecamatan Serasan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan setiap pegawainya, sebagaimana yang telah di jelaskan diatas bahwa rendahnya pendidikan mempengaruhi input dan output produktivitas yang akan dihasilkan maka

cepat atau lambatnya kinerja pegawai sangat tergantung pada kemampuan dan keterampilan setiap individu pegawai.

Terkait dengan masalah kinerja diatas pada Kantor Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna dapat dikatakan belum optimal, dilihat dari segi produktivitasnya. Masih terdapat kekurangan yang menghambat produktivitasnya yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja yang ada di kantor Kecamatan Serasan tersebut.

Jumlah pegawai di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna berjumlah 14 orang yang terdiri dari: Eselon III/a berjumlah 1 orang yaitu Camat, Eselon IV/a berjumlah 1 orang yaitu Kasi, Golongan I/b berjumlah 1 orang, Golongan II/b berjumlah 7 orang, Golongan II/c berjumlah 3 orang, Golongan II/d berjumlah 1 orang, Golongan III/a berjumlah 1 orang, Golongan III/c berjumlah 1 orang. Dengan demikian, keterbatasan jumlah pegawai yang tersedia menghambat setiap pekerjaan karena jumlah pekerjaan tidak diimbangi dengan jumlah sumber daya manusia yang tersedia, karena pada kantor Kecamatan Serasan memiliki 2 Sub Bagian yaitu Keuangan Dan Umum & Kepegawaian, serta 3 Bidang yaitu Pemerintahan, Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Dan Ketentraman Dan Ketertiban Umum.

Pada masing-masing bidang saat ini Kecamatan Serasan 1 orang Kepala Seksi

atau Kepala Sub Bagian hanya memiliki 1 orang staf, jika pekerjaan dilakukan pegawai yang satu dan pekerjaan lainnya menunggu, maka hal ini dapat menghambat setiap pekerjaan, sehingga idealnya 1 orang Kepala Seksi dan Kepala Sub Bagian memiliki 2 orang staf karena jika terdapat pekerjaan rangkap dapat ditangani secepatnya. Permasalahan pembagian tugas seperti ini yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan efektif dan efisien karena sumber daya manusia yang terbatas.

Kemudian, dilihat berdasarkan jumlah pegawai menurut jenjang pendidikan yang ditempuh pada kantor Kecamatan Serasan, pegawai yang telah menyelesaikan pendidikan S1 sebanyak 2 orang, SLTA sebanyak 11 orang dan SLTP sebanyak 1 orang. Sesuai jenjang pendidikan pegawai kantor Kecamatan Serasan sebagian besar pegawainya berlatar belakang pendidikan SLTA sehingga kemampuan menjalankan tugas pokok dan fungsi serta analisa pekerjaan kurang berjalan optimal karena tingkat pendidikan mempengaruhi kemampuan setiap pegawai.

2. Kualitas Pelayanan

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan dapat memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari seberapa

besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparatur birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya dari aparat birokrasi sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Camat Serasan Bapak (Edi Priyoto SH) yang menyatakan bahwa:

“Kalo ditanya hambatan sih pasti ada ya. Balik lagi kita ke produktivitas, hambatan disini sumber daya manusianya terbatas, kalau yang lain dari sisi pembinaan-pembinaan karna luas jangkauan wilayah itu, kita ndk bisa menghandel semua secara luas ditambah infrastruktur yang kurang memadai, serta biaya. Sehingga buat program-program pun secara prioritas saja. Selanjutnya sarana dan prasarananya, disinikan sarana dan prasarana sangat menunjang aktivitas disini. Bagaimana untuk menyiapkan kualitas pelayanan yang bagus, sehingga perlu peralatan-peralatan yang sesuai dengan kebutuhan untuk memberikan pelayanan.”

Hal yang senada juga disampaikan oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan

(Bapak Rustam) yang menyampaikan bahwa:

“Kalau kualitas pelayanan, memang masih dapat dikatakan belum optimal lah karnakan ya... itu tadi terbatas sumber daya manusia nya ditambah infrastruktur yang kurang, jadi agak sulit untuk memenuhi pelayanan secara optimal”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah sumber daya manusianya yang masih terbatas, terutama pada pegawai-pegawai yang terampil. karena dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna harus memiliki pegawai yang memiliki kemampuan untuk trampil menjalankan TUPOKSInya sesuai aturan. Selanjutnya kualitas pelayanan dalam menerima data untuk kemudian diolah sehingga menjadi sebuah informasi masih belum optimal. Hal ini terlihat dari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memerlukan waktu yang lama dengan berbagai alasan maka dalam kualitas pelayanan tidak berjalan dengan baik.

3. Responsivitas

Responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sebuah birokrasi dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka

mempunyai nilai responsivitas atau daya tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang mewakilinya. Mereka cepat memahami apa yang terjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya. Mereka dapat menangkap masalah yang dihadapi oleh publik dan berusaha untuk mencari jalan keluar atau solusi yang baik.

Wawancara dilakukan kepada Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa (Bapak Syafari) yang menyampaikan bahwa:

“Memang disini belum dikatakan optimal. Misalnya dalam turun kelapangan petugas-petugasnya masih ada yang belum efektiflah. Selanjutnya kemampuan pegawai dalam menjalankan misi dan tujuannya, sebelumnya kan sudah saya jelaskan terbatasnya kemampuan tenaga. Makanya dalam pekerjaan biasanya ditimpang tindih atau diambil alih sama yang lain. Sehingga dalam melakukan pelayanan, memberikan sesuai dengan kebutuhan agak kurang maksimal lah”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kurangnya responsivitas pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna disebabkan oleh terbatasnya kemampuan pegawai sehingga tidak mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Kemampuan individu pegawai diperlukan ketika merespon setiap pekerjaan supaya dapat di layani tepat waktu dan dapat menjalankan visi dan tujuan Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

➤ Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab-Bab sebelumnya, khususnya pada Bab IV sebagai Bab pembahasan, maka pada Bab ini sebagai Bab penutup dikemukakan beberapa kesimpulan. Maka kesimpulan dapat diambil dari hasil penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna antara lain:

1. Produktivitas di Kantor Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna belum efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan jumlah sumber daya manusia atau stafnya masih terbatas sehingga tidak mampu untuk menghandel pekerjaan apabila menumpuk, jadi seringkali pekerjaan menjadi timpang tindih dikarenakan 1 orang mengerjakan beberapa pekerjaan. Selain itu juga, masih terdapat beberapa pegawai yang tingkat pendidikannya SLTA yang mengakibatkan rendahnya kemampuan dan keterampilan pegawai untuk menggunakan sistem pelayanan berdasarkan informasi dan teknologi.

2. Kualitas pelayanan di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna dalam memberikan pelayanan masih belum memuaskan karena terhambatnya ketersediaan sarana dan prasarana sehingga setiap pekerjaan menjadi terhambat dan selain itu juga pelayanan di Kecamatan Serasan tidak berjalan sesuai aturan karena memerlukan waktu yang lama.
3. Rendahnya responsivitas di Kantor Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna sehingga berpengaruh terhadap kurangnya responsivitas pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna 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 dan pelayanan dalam bentuk infratraktur.

➤ **Saran**

Adapun saran-saran yang dapat peneliti kemukakan sebagai masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat penelitian ini, khususnya bagi kantor

kecamatan serasan kabupaten natuna adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna perlu mengusulkan penambahan personil/staf, bukan hanya dari segi jumlah namun juga dari segi kualitas yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan berdasarkan tuntutan tugas.
2. Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna perlu meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pekerjaan. Hal tersebut diharapkan dapat membantu pekerjaan secara efektif dan efisien.

F. REFERENSI

- Keban, T Yeremias. 2004. *Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Fisipol
- Maleong, Lexi J. 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Adminitrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian, P Sondang. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada



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 : Beni Saputra
NIM / Periode lulus : E21110035/IV
Tanggal Lulus : 28 April 2015
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : Abenysaputra256@gmail.com / 085761163358

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

KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SERASAN KABUPATEN KABUPATEN NATUNA

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 *fulltex*
☒ *content* artikel sesuai dengan standar penulis 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 Publika

Dr. Arifin, S.Sos, M.AB
NIP. 197105021997021002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 2 Desember 2015

Beni Saputra
NIM. E21110035

Catatan :

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Scsiologique)

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)