



**EVALUASI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN Kladufu KECAMATAN SORONG TIMUR
KOTA SORONG**

Ranti F Manopo

Universitas Nani Bili Nusantara
rantifmanopo@gmail.com

Hendry Jerry Jantje

Universitas Nani Bili Nusantara
jantjehendry@gmail.com

Ronald Salomena

Universitas Nani Bili Nusantara
ronaldsalomenar4@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui serta mengevaluasi faktor penghambat Kinerja Aparatur Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong, dengan menggunakan metode deskripsi kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas informan kunci (*key informan*), aparatur sipil Negara dan Masyarakat yang menerima Jasa Pelayanan di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong. Dalam Teknik Pengumpulan Data menggunakan Pengamatan (*Observasi*), Wawancara dan Kuesioner, dengan menggunakan Analisis Data Deskriptif Kualitatif dimana proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga tahap yaitu Reduksi Data, Penyajian Data dan menarik kesimpulan. Berdasarkan penelitian dari hasil analisis data Evaluasi Kinerja Aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong cukup baik namun ada beberapa hal terkait faktor-faktor penghambat yang masih perlu dibenahi agar Kinerja Aparatur Sipil Nrgara dalam meningkatkan pelayanan Pablik dapat tercapai dengan baik.

Kata Kunci: Kinerja, Aparatur Sipil Negara, dan Pelayanan Publik.



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and evaluate the inhibiting factors of Civil Apparatus Performance in Improving Public Services, at the Kladufu Village Office, East Sorong District, Sorong City, using a qualitative description method. The data sources in this research consist of key informants, civil servants and the public who receive services at the Kladufu Village Office in Kladufu Sub-District, East Sorong City, Sorong City. In Data Collection Techniques using Observation (Observation), Interviews and Questionnaires, using Qualitative Descriptive Data Analysis where the data analysis process in this study was carried out in three stages, namely Data Reduction, Data Presentation and drawing conclusions. Based on research from the results of data analysis, the Evaluation of Apparatus Performance in improving public services at the Kladufu Village Office, East Sorong District, Sorong City is quite good but there are several things related to inhibiting factors that still need to be addressed so that the Performance of the Civil Apparatus in improving Pablik services can be achieved properly.

Keywords: *Performance of State Civil Apparatus and Public Service*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok Aparatur Sipil Negara sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 (empat) aspek pelayanan pokok Aparatur Sipil Negara terhadap masyarakat, yaitu Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, selain itu diperjelas lagi dalam UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pada Pasal 10 fungsi Aparatur Sipil Negara yaitu melaksanakan kebijakan publik, pelayanan publik, serta menjadi perekat dan pemersatu bangsa. Adapun keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Aparatur Sipil Negara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam suatu organisasi atau lembaga sangat mengharapkan dan menghendaki suatu tingkat kinerja yang baik, kinerja yang baik pada gilirannya akan menghasilkan suatu produktivitas kerja yang optimal. Selain itu yang patut disadari oleh Aparatur Sipil Negara adalah bahwa pelayanan yang mereka berikan bukan hanya bergantung kepada baiknya pelaksanaan tugas, melainkan juga ditentukan oleh penerima dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Banyak masyarakat yang masih mengeluh hasil kinerja yang diberikan Aparatur Pemerintah dalam melayani masyarakat. Publik atau masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, bermutudan mudah.

Dalam proses peningkatan kinerja perlu didukung dari struktur birokrasi yang harus mampu memberikan ruang gerak kebebasan bertanggung jawab pada birokrat pelaksana untuk

mengembangkan kreativitas dan beradaptasi dengan lingkungan yang menyertai pelaksanaan tugas dan fungsinya dilapangan. Untuk mengetahui terlaksana atau tidak tanggung jawab Aparatur sudah tentu memerlukan Standar Pelayanan Publik. yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, Prosedur Pelayanan yang ada di Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong yaitu Persyaratan Membawa Surat Pengantar dari RT/RW dan Foto Copy KTP/KK ke Kantor Kelurahan, Waktu Pelayanan 5-10 Menit, Gratis Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan : Surat Keterangan Tidak Mampu, Akta Kematian, Surat Ijin Usaha, Surat Keterangan Domisili, Sarana/Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, itulah yang digunakan sebagai acuan, tolak ukur atau perbandingan antara pelayanan yang diterima atau yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Hal tersebut diatas merupakan hal-hal yang menjadi keinginan dan cita-cita masyarakat selama ini, di tingkat kelurahan khususnya masyarakat yang ada di wilayah Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong. Masyarakat setempat sangat mengharapkan adanya Pelayanan Prima yang dilakukan oleh aparat Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong. Artinya masyarakat ingin dilayani dengan cepat, mudah, bermutu, ramah, nyaman, transparan, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit yang diberikan oleh pihak Kelurahan

2. KAJIAN TEORI

Evaluasi Kinerja Pegawai

Danim (2004:14) mengemukakan definisi Penilaian (*Evaluating*) adalah “Proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya”. Ada beberapa hal yang penting dalam definisi tersebut, yaitu :

- 1). Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi, 2). Bahwa penilaian itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen, 3). Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai

Fungsi Evaluasi

Fungsi Evaluasi kinerja yang dikemukakan Wirawan (2009:24) sebagai berikut :

- 1). Memberikan balikan kepada aparatur ternilai mengenai kinerjanya. Ketika merekrut Aparatur (Ternilai), aparatur harus melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya sesuai dengan uraian tugas, Prosedur, dan memenuhi standar kinerja,. 2). Alat Promosi dan Demosi. Hampir disemua sistem Evaluasi Kinerja , hasil Evaluasi digunakan untuk mengambil keputusan memberikan promosi kepada Aparatur ternilai yang kinerjanya memenuhi ketentuan pemberian promosi. Promosi dapat berupa kenaikan gaji, pemberian bonus atau komisi, kenaikan pangkat atau menduduki jabatan tertentu. Sebaliknya, jika Kinerja Aparatur ternilai tidak memenuhi standar atau buruk, instansi menggunakan hasilnya sebagai dasar untuk memberikan demosi berupa penurunan gaji,



pangkat atau jabatan aparatur ternilai, 3). Alat memotivasi ternilai. Kinerja ternilai yang memenuhi standar, sangat baik, atau superior, Evaluasi Kinerja merupakan alat untuk memotivasi kinerja aparatur. Hasil evaluasi dapat digunakan instansi untuk memotivasi aparatur agar mempertahankan kinerja yang superior dan meningkatkan kinerja yang baik., 4). Penentuan dan pengukuran tujuan kinerja. Sistem Evaluasi Kinerja yang menggunakan prinsip Manajemen berdasarkan tujuan, evaluasi kinerja dimulai dengan menentukan tujuan atau sasaran kerja aparatur ternilai pada awal tahun, 5)..Konseling kinerja buruk. Evaluasi Kinerja, tidak semua aparatur mampu memenuhi standar kinerjanya atau kinerjanya buruk. Hal itu mungkin karena ia menghadapi masalah pribadi atau ia tidak berupaya menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal. Bagi aparatur seperti ini penilai akan memberikan konseling mengenai penyebab rendahnya kinerja ternilai dan mengupayakan peningkatan kinerja ditahun mendatang. Konseling dapat dilakukan sebelum evaluasi kinerja jika atasan dapat mengetahui kelambanan aparatur. 6). Pemberdayaan Aparatur Evaluasi Kinerja merupakan alat untuk memberdayakan aparatur agar mampu menaiki tangga atau jenjang karir. Evaluasi Kinerja menentukan apakah kinerja aparatur dapat dipergunakan sebagai ukuran untuk meningkatkan karirnya.

Berdasarkan fungsi di atas, evaluasi kinerja merupakan alat yang di gunakan oleh instansi pemerintahan atau organisasi tertentu untuk menilai kinerja para aparatur yang lamban. Evaluasi kinerja untuk memotivasi para aparatur untuk meningkatkan kinerjanya, pemberian konseling membantu para aparatur untuk mencegah kinerja yang terlalu lamban sehingga sebelum di adakan evaluasi kinerja para pemimpin sudah lebih dulu menjalankan konseling untuk mengadakan perbaikan pada waktu mendatang. Evaluasi kinerja merupakan alat motivasi bagi para aparatur untuk menaikan standar kerja mereka, selain sebagai alat untuk memotivasi, evaluasi kinerja juga untuk mengukur tujuan kerja serta memberdayakan para aparatur.

Tujuan Evaluasi

Evaluasi Kinerja merupakan Sistem Formal yang digunakan untuk mengevaluasi Kinerja Pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi, adapun tujuan dari Evaluasi Kinerja menurut Ivancevich dalam Darma (2009:14) antara lain : 1). Pengembangan, 2). Pemberian Reward, 3). Motivasi, 4). Perencanaan SDM, 5). Kompensasi 6). Komunikasi

Kinerja Pegawai

Setiap Pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya (Gibson, et all, 1995:364). Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Simamora, 2006:34). Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi.

Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh Pegawai

dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Lalu Mangkunegara (2005:67) kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang Pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Rivai (2009:532) kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai aparatur, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja Aparatur yang berlaku dalam organisasi. Adapun tujuan kinerja Aparatur menurut Rivai (2009:549):

1). Untuk perbaikan hasil kinerja Pegawai, baik secara Kualitas ataupun Kuantitas., 2). Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu Pegawai dalam memecahkan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktivitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi, 3). Memperbaiki hubungan antar Personal Pegawai dalam aktivitas kerjadalam organisasi.

Kinerja Pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor (Gibson, et all, 1995:375), antara lain:

1). Faktor Individu, yaitu Kemampuan dan Keterampilan (Mental dan Fisik), Latar belakang (Pengalaman, Keluarga), dan Demografis (Umur, Asal usul, dll), 2). Faktor Organisasi, adalah Sumber Daya, Kepemimpinan, Imbalan (Kompensasi), Struktur Organisasi, dan Diskripsi Pekerjaan (*Job Description*), 3). Faktor Psikologis, ialah Persepsi, Sikap, Kepribadian, Pola Belajar, dan Motivasi.

Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian kinerja pegawai, lebih lanjut Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001:51) mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)

Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.

2. Ketetapan Waktu (*Promptnees*)

Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.

3. Inisiatif (*Initiative*)



Mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

4. Kemampuan (*Capability*)

Diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.

5. Komunikasi (*Communication*)

Merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Pelayanan Publik

Kurniawan (2005:4) mengatakan bahwa: “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”

Boediono (2003:63) menyebutkan, adapun yang menjadi hakikat dari Pelayanan Publik yang prima adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang Pelayanan Umum,
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (Efisien dan Efektif),
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

3. METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini Penulis menggunakan Penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu data akan diteliti dan dijelaskan dengan apa adanya sehingga akan mendapatkan suatu pemahaman. Setelah semua data yang diperlukan diperoleh, baik itu Primer maupun Sekunder, kemudian di susun sedemikian tepat dan selanjutnya akan di analisis secara deskriptif yakni dengan memberi gambaran secara umum mengenai Variabel yang diteliti dengan disertai uraian dan penjelasan berdasarkan hasil penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kinerja adalah kegiatan mengukur atau menilai pelaksanaan pekerjaan yang hasilnya dijadikan umpan balik (*Feed Back*) untuk membuat keputusan mengenai keberhasilan atau kegagalan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokoknya. Keputusan tersebut tidak sekedar berpengaruh, tapi juga menentukan masa depannya dalam bekerja, yang akan menjadi



baik dan menyenangkan jika hasil evaluasi kerjanya di nilai berhasil, atau akan sebaliknya akan menjadi buruk apabila dinilai gagal, yang tidak mustahil akan memperoleh sanksi atau hukuman, bahkan mungkin akan mengalami pemutusan hubungan kerja. Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Kantor Kelurahan Kladufu memerlukan Aparatur yang berkualitas dan mampu bekerja dengan cekatan dalam melayani masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan. Adanya Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara yang bertujuan untuk :

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.

Pelaksanaan evaluasi kinerja yang efektif dan efisien harus dilaksanakan sebagai suatu sistem. Untuk itu diperlukan sistem evaluasi kinerja agar berfungsi secara maksimal dalam membina Aparat/pegawai yang kerjanya tinggi dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan wawancara dengan Lurah selaku Kepala Kelurahan di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong, mengatakan bahwa:

“Kinerja Pegawai menurut saya kemampuan Pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilandasi oleh sikap mental yang mempunyai semangat untuk bekerja keras dan berusaha memiliki kebiasaan untuk melakukan peningkatan perbaikan. Kalau di Kantor Kelurahan Kladufu ini cukup baik. Walaupun masih ada satu dua yang kurang memahami tugas dan fungsinya (Tupoksi) dan masih adanya Pegawai yang sering menunda-nunda pekerjaan. Memang harus dilakukan evaluasi kinerja terhadap Pegawai. Untuk Pelaksanaan Evaluasi Kinerja sendiri harus dilaksanakan dengan efektif dan efisien serta juga harus adanya dukungan dari Pegawai Kelurahan sendiri”.

Selanjutnya Sekretaris di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur, menjelaskan bahwa:

“Produktivitas pegawai disini ditunjukkan dengan sikap mental yang selalu berusaha meningkatkan mutu kerjanya. Mereka memiliki motivasi dan pedoman kerja sehari-hari bahwa hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik lagi dari hari yang kemarin. Walaupun aparat ada yang kurang produktif yang masih suka terlambat masuk kerja,



pulang lebih awal dan kurang memanfaatkan waktu kerja dengan baik serta pada jam kerja tidak berada di kantor dengan alasan yang tidak jelas. Untuk produktivitas kinerja pegawai sendiri sangat berpengaruh dengan meningkatnya pelayanan pegawai terhadap masyarakat yang datang ke kantor Kelurahan Kladufu”.

Melihat begitu pentingnya Evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik, maka Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai yang akan berpengaruh dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik. Langkah lain yang dilakukan Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah melakukan meningkatkan peraturan tentang disiplin pegawai agar pegawai lebih disiplin dalam bekerja, serta meningkatkan lagi kinerja pegawai. Pernyataan di atas, dibenarkan oleh Kasie. Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong yang mana menjelaskan bahwa: “Untuk kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Kladufu ini sudah produktif walaupun harus terus tetap sosialisasi tupoksinya karena masih ada yang bekerja tidak sesuai tupoksi. Dan masih ada beberapa pegawai juga yang masih kurang disiplin sama waktu kerja dan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke kantor.

Bahkan masih ada juga penempatan pegawai yang tidak sesuai, sehingga mereka tidak memahami apa tupoksi kerja mereka. Tetapi kami berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawai agar lebih baik lagi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat”.

Menurut narasumber di atas kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong dalam meningkatkan pelayanan publik harus memiliki produktivitas kerja pegawai serta kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang dilandasi oleh sikap mental yang mempunyai semangat untuk bekerja keras dan berusaha memiliki kebiasaan untuk melakukan peningkatan perbaikan.

Kinerja Aparatur Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong dalam melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan publik apabila ditinjau dari produktivitas kerja pegawai, beberapa sumber menyatakan sudah Cukup baik, walaupun masih banyak yang perlu ditingkatkan lagi karena masih ada beberapa pegawai yang kurang memahami tugas dan fungsinya (tupoksi), masih ada pegawai yang menunda-nunda pekerjaan, kemudian beberapa ada yang kurang produktif, yang suka terlambat masuk kerja, pulang lebih awal, kurang memanfaatkan waktu kerja dengan baik, serta pada waktu jam kerja masih ada pegawai yang tidak ada di kantor dengan alasan yang tidak jelas.

Kualitas layanan yang ditunjukkan pegawai melaksanakan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong dinilai sudah cukup baik. Keberhasilan capaian kinerja ini didukung dengan adanya struktur organisasi serta ketersediaan sumber daya manusia yang bisa dikatakan cukup memadai. Adapun kendala yang dihadapi pada umumnya berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Untuk itu, dalam upaya



meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur terus berupaya mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada serta mengusulkan pengadaan untuk mengganti sarana dan prasarana yang sudah tidak dapat dioptimalkan lagi.

Dari Bapak Lurah di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong, juga mengatakan bahwa:

“Kualitas kerja pegawai dalam pelayanan sudah diupayakan sesuai dengan Peraturan Distrik Sorong Timur pendelegasian wewenang dari Distrik yang meliputi bidang perijinan dan non perijinan, Pegawai kantor ini juga berusaha agar memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang datang sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dan kecewa atas pelayanan yang diberikan. Membantu masyarakat dengan respon kerja yang cepat dan nyaman kami utamakan, walaupun memang pegawai yang aktif dan memiliki kesadaran akan tanggung jawabnya untuk melayani masyarakat itu tidak berjumlah banyak namun sudah cukup membantu dalam penyelesaian urusan masyarakat di Kantor Kelurahan Kladufu”.

Sedangkan menurut Kasie. Perekonomian dan Pembangunan di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong, mengatakan bahwa:

“Untuk kualitas kerja pegawai Kantor Kelurahan Kladufu sudah cukup baik pegawai sudah berupaya melayani masyarakat dengan baik, cepat respon, cepat dalam penyelesaian tugas dan tanggap dalam menanggapi keperluan masyarakat yang datang. Namun untuk prasarana dan sarana seperti : Papan Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOP) secara Fisik, kursi tunggu, kursi staff, kotak informasi, rak arsip, Komputer, dan papan informasi yang secara bertahap yang akan dibenahi oleh kantor”.

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Sekretaris di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong, yang menyatakan bahwa:

“Pegawai Kantor Kelurahan Kladufu ini sudah bekerja dengan cukup baik serta mampu meningkatkan kinerja kerjanya masing-masing. Karena saya melihat dari tahun ke tahun Kantor Kelurahan Kladufu ada peningkatan. Walaupun masih ada yang harus diperbaiki seperti sarana yang kurang memadai dan harus banyak dibenahi. Untuk pegawainya sendiri terkadang masih ada yang kurang disiplin tapi masih bisa untuk diperingatkan. Setiap apel pagi bapak Lurah sendiri sering mengingatkan setiap pegawai harus meningkatkan kinerja mereka dalam melayani masyarakat dan juga selalu disiplin dalam bekerja serta pegawai harus cepat, tepat dan tanggap dalam bekerja”.

Hal tersebut juga dibenarkan oleh salah satu masyarakat yang Peneliti wawancarai mengatakan bahwa:

“Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Kladufu sudah cukup baik dapat membantu memenuhi apa yang menjadi keperluan dari Masyarakat hanya saja kurangnya sarana prasarana yang dapat mendukung kelancaran dalam melakukan pengurusan surat-surat di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong”.



Dari hasil Observasi dari Peneliti juga mengatakan bahwa Kinerja pegawai dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan kepada masyarakat, di Kantor Kelurahan Kladufu sendiri yang peneliti amati memang kinerja pegawainya sudah bisa dikatakan cukup baik tetapi memang tidak secara keseluruhan hal ini dikarenakan hanya beberapa pegawai saja yang bisa dikatakan Rajin, cekatan dalam bekerja, dan memahami Tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di kantor kelurahan kladufu memang sesuai pernyataan dari hasil wawancara di atas memang yang peneliti amat bisa dikatakan masih kurang lengkap masih banyak yang harus dibenahi dandi lengkapi seperti pengadaan Papan SOP, Papan Informasi, Rak untuk dokumen-dokumen Arsip, serta Komputer untuk mendukung proses pelayanan pegawai kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk mempertahankan kualitas kerja pegawai di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong memerlukan juga prasarana dan sarana yang memadai. Dan terus meningkatkan kinerja pegawainya agar kualitas pelayanannya akan semakin meningkat dan bagus. pada pimpinan yang senantiasa menghimbau pegawai untuk selalu menerapkan disiplin waktu baik disiplin waktu hadir dan pulang kantor maupun disiplin waktu pelaksanaan pekerjaan, dan terlihat pula pada pegawai yang memperhatikan ketepatan waktu kerja sehingga dapat menyelesaikan tugas sesuai yang diharapkan Pada Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong. Namun sering dijumpai beberapa pegawai yang terlambat masuk kantor karena tidak adanya pekerjaan yang mendesak untuk diselesaikan hal ini disebabkan karena adanya pegawai yang malas untuk datang ke kantor karena kurangnya kesadaran akan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara Prima.

Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur

Faktor penghambat kinerja Aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong ialah ketidak disiplin pegawai dalam menjalankan tugas, kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan pegawai kepada masyarakat, serta prasarana dan sarana yang kurang memadai di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong.

Pada dasarnya, agar suatu pelayanan dapat berkualitas kepada masyarakat, maka para Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai aparat perlu memiliki sikap disiplin disadari oleh situasi lingkungan dan merupakan kebutuhan pribadi, yang merupakan tanggung jawab organisasi. Disiplin disini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang patuh dan taat pada peraturan yang berlaku, pegawai yang patuh dan taat pada peraturan senantiasa akan melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja, selalu memiliki sikap disiplin yang cukup tinggi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, dalam artian selalu berusaha menaati peraturan dan berusaha



menjaga kelancaran kerja sehingga pencapaian tujuan dalam suatu organisasi dapat terwujud.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Lurah di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong, Menyatakan bahwa:

“Untuk hambatan pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja, masih ada pegawai yang masuk kantor telat dari jam masuk yang sudah ditentukan dan pulang lebih awal dari waktu yang ditentukan, masih ada juga pegawai yang tidak memahami tentang pekerjaan mereka, dan juga kurangnya responsibilitas dan pengembangan diri pegawai dalam bekerja”.

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Kasie. Ketentraman dan Ketertiban, yang menyatakan bahwa:

“Faktor utama penghambat evaluasi kinerja pegawai menurut saya kurangnya ketegasan peraturan mengenai kedisiplinan pegawai. Tidak disiplin beberapa pegawai dalam bekerja membuat penyelesaian pekerjaan jadi lambat dan terhambat sehingga pegawai yang tugasnya bukan dibidang itu harus ikut turut membantu menyelesaikan pekerjaan tersebut sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini sangat berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kladufu terhadap masyarakat yang datang”.

Sedangkan, menurut salah satu Pegawai dari Seksi Perekonomian dan Pembangunan di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong, mengatakan bahwa:

“Faktor penghambat evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik paling utama menurut saya ialah kurangnya pelatihan yang di berikan pada pegawai. Karena setiap pelatihan yang diberikan kepada pegawai akan meningkatkan sedikit demi sedikit kualitas kinerja pegawai tersebut dalam melakukan pekerjaannya. Dan juga ada faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan dengan adanya insentif pegawai atau bonus yang diberikan kepada pegawai sebagai balas jasa ataskerja bagus yang dilakukannya, serta sarana dan prasarana yang memadai sehingga masyarakat yang datang pun merasa nyaman dan aman saat berada di Kantor Kelurahan Kladufu”.

Juga senada menurut beberapa Masyarakat yang Peneliti Wawancarai di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong menyatakan bahwa:

“Faktor dari kurangnya Responsivitas sebagian Pegawai di Kantor Kelurahan Kladufu yang bisa dikatakan belum cukup baik, hal ini dikarenakan pada saat tertentu masyarakat datang mengurus keperluan surat-surat keterangan di kantor Kelurahan di Jumpai yang melakukan pekerjaan yang seharusnya menjadi tugas dari pegawai tersebut tetapi dikerjakan oleh Bapak RT yang menjadi alasan bahwa Bapak RT lebih menguasai penggunaan Komputer sehingga pekerjaan yang harusnya dilakukan oleh pegawai kelurahan malah dikerjakan oleh RT yang ada di Kantor Kelurahan Kladufu. Yang seharusnya pegawai harus tanggap dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dalam melayani masyarakat”.

Hasil Observasi dari Peneliti juga mengatakan bahwa faktor penghambat kinerja Aparatur di kantor Kelurahan Kladufu dari hasil pengamatan peneliti dikarenakan ketidak



disiplinan pegawai terhadap peraturan khususnya disiplin waktu hal ini peneliti amati dari hari pertama peneliti melakukan penelitian memang yang selalu datang tepat pada jam masuk itu hanya Kepala Kelurahan sendiri dan ada beberapa pegawai yang memang taat peraturan, Jam 7.30 Pagi Kepala Kelurahan sudah tiba di Kantor dan membersihkan Kantor sendiri sedangkan sebagian pegawainya sendiri datang tidak sesuai dengan Waktu yang sudah ditentukan, hal ini yang menjadi faktor penghambat dalam penyelesaian tugas serta pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur adalah kurang disiplinnya pegawai pada saat masuk kantor, kurangnya Responsivitas, kurangnya pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja pegawai, dan kurang memadainya sarana dan prasarana yang dimiliki di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong.

Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong

Upaya untuk mengatasi hambatan kinerja Aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik menurut Lurah di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong, mengatakan bahwa:

“Untuk mengatasinya pegawai harus diberikan pelatihan-pelatihan sesuai dengan keahlian atau tugasnya supaya mereka lebih tanggap dan paham dengan tugas mereka sendiri. Saya juga sering memberikan bonus kepada pegawai saya apabila mereka bekerja dengan bagus dan rapi. Karena menurut saya dengan ada pemberian bonus atas hasil kerja mereka. Mereka akan semakin bekerja dan meningkatkan kualitas kerja mereka untuk menghasilkan bonus yang sudah saya sediakan”.

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Sekretaris Lurah di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong, yang menyatakan bahwa:

“Dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong ini sudah cukup baik dan harus lebih ditingkatkan lagi. Masih adanya pegawai yang tidak disiplin, kurang memahami tupoksi serta kurangnya pengetahuan yang mereka miliki tentang kerja mereka inilah yang akan memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengatasinya, mereka harus banyak mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan kantor untuk pengembangan diri mereka serta menambah pengetahuan mereka. Untuk mengatasi ketidak disiplinan pegawai maka harus adanya pertegasan sanksi pegawai apabila pegawai terlambat datang, pulang sebelum waktunya dan tidak berada di kantor saat jam kerja kantor. Dengan adanya pelatihan dan sanksi kepada pegawai akan membuat pegawai meningkatkan kinerja kerja mereka dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor. Mereka akan lebih mementingkan pekerjaan mereka dibandingkan urusan pribadi mereka saat berada di kantor”.



Sedangkan, menurut Kasie. Perekonomian dan Pembangunan di Kantor Kecamatan Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong, mengatakan bahwa:

“Kalau Menurut saya untuk mengatasi Hambatan-hambatan evaluasi kinerja pegawai yang pertama pegawai yang kurang disiplin, masuk kerja telat dan pulang duluan itu harus adanya sanksi tegas dari atasan agar memberi efek jera pada pegawai yang tidak disiplin. Kedua, kurangnya pemahaman terhadap tupoksi ialah mereka harus sering-sering belajar dan mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan. Ketiga, untuk fasilitas yang memadai ya harus segera dibenahi”.

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi hambatan-hambatan evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong yang pertama ialah harus adanya pelatihan-pelatihan yang wajib diikuti pegawai agar dapat mengembangkan diri dan pengetahuan dalam bekerja. Kedua ketegasan peraturan kantor atau adanya sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin waktu dalam bekerja. Sebaliknya apabila pegawai memiliki prestasi yang bagus dalam bekerja maka akan diberikan penghargaan.

5. Kesimpulan

Kesimpulan Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Kinerja Aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong cukup baik dan harus ditingkatkan lagi. Kinerja Aparatur sendiri merupakan wujud dari kemampuan keberhasilan suatu organisasi/lembaga dalam mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan bersama yang sudah ditentukan perlunya peningkatan-peningkatan kinerja Aparat tersebut. Setiap peningkatan kinerja Aparat memerlukan evaluasi kinerja Aparat setiap tahunnya bahkan setiap harinya. Sehingga setiap kinerja Aparat di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong dapat terlihat dan terkontrol. Dan apabila ada kinerja Aparat yang kurang bagus dapat ditingkatkan lagi karena kinerja Aparat dan tanggung jawab Aparat sangat berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil Observasi serta wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan Kinerja Aparat dalam meningkatkan Pelayanan Publik yang ada di Kantor Kelurahan Kladufu dapat dikatakan Cukup baik dan harus lebih ditingkatkan lagi, dari hasil Observasi yang peneliti lakukan bahwa bisa dikatakan ada beberapa Aparat yang peneliti amati memang sudah memiliki tingkat Kinerja yang baik. Namun adapun beberapa Aparat yang peneliti amati bisa dikatakan belum memiliki tingkat Kinerja yang baik.
2. Faktor penghambat Kinerja Aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong yaitu kurang disiplinnya aparatur pada saat masuk kantor, kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan, kurangnya pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja aparatur, dan kurang memadainya sarana dan prasarana



yang dimiliki di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong.

3. Adapun upaya untuk mengatasi hambatan Kinerja Aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong yang pertama ialah harus adanya pelatihan- pelatihan yang wajib diikuti aparat agar dapat mengembangkan diri dan pengetahuan dalam bekerja. Kedua ketegasan peraturan kantor atau adanya sanksi kepada aparat yang tidak disiplin waktu dalam bekerja, dan harus membenahi sarana dan prasarana yang masih belum maksimal.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Rafika Aditama.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya.
- Posolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Makasar. Alfabeta.
- Mulyadi dan Rivai (2009) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta cetakan ke sembilan
- Sedarmayanti, 2011, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Mandar Maju, Bandung.
- Arikunto, Suharsini, 2005. *Manajemen Penelitian Rineka Cipta*, Jakarta.
- Bastian. Bastian. 2001. *Akuntansi sektor publik BPFE*, Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Aniwati. 2014. Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Busan Sangatta Kabupaten Kutai Timur. *Ejournal Ilmu Administrasi Negara*.
- Aniwati. 2014. Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Busan Sangatta Kabupaten Kutai Timur. *Ejournal Ilmu Administrasi Negara*.
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan. Yogyakarta.
- Nuralam, M. 2015. Evaluasi Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Publik*.
- Nuralam, Maman. 2015. Evaluasi Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Publik*.



J-MACE Jurnal Penelitian

Vol. 4. No. 1, Januari 2024, hlm, 21-35

Riyanda, Rio. 2017. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam. Ejournal Ilmu Administrasi Negara.