

ARTIKEL

**Analisis Kinerja Pegawai di Kelurahan Karangkidul
Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang**

Penyusun

DWI ATKA WIDYARSO

D2A605020

Dosen Pembimbing :

Dra. Nina Widowati, M.Si & Drs. Aufarul Marom, M.Si

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2012

ABSTRAKSI

NAMA : DWI ATKAWIDYARSO
NIM : D2A605020
**JUDUL : ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KELURAHAN
KARANGKIDUL KECAMATAN SEMARANG TENGAH KOTA
SEMARANG**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai Kelurahan Karangkidul Kecamatan Semarang Tengah serta melihat faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai tersebut. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Aktivitas penelitian dilakukan dengan kegiatan mengumpulkan, menggambarkan dan menafsirkan data tentang situasi yang dialami, kegiatan, pandangan, sikap yang ditunjukkan atau tentang kecenderungan yang tampak dalam kinerja yang sedang dijalankan. pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan dokumentasi.

Hasil penelitian diketahui kinerja pegawai di Kelurahan Karangkidul dilihat dari indikator kehandalan, akses, komunikasi pegawai, kejujuran, kesopanan, keamanan pelayanan, pengetahuan pegawai dan bukti langsung dalam memberikan pelayanan sudah baik sedangkan dua indikator lainnya yaitu daya tanggap dan kompetensi pegawai termasuk kurang baik. Adapun faktor yang menghambat kinerja pegawai yaitu kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan secara efektif kepada masyarakat, rendahnya kepastian hukum terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran serta keterbatasan sarana dan prasarana serta kemampuan pemanfaatan dan akses informasi teknologi yang kurang optimal oleh pegawai.

Saran yang peneliti berikan terkait hasil penelitian diantaranya untuk meningkatkan indikator daya tanggap pegawai maka diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur pelayanan masyarakat. Untuk meningkatkan indikator kompetensi pegawai pimpinan dapat menyusun program pengembangan pegawai. Untuk menghindari kesan administrasi yang berbelit-belit dan birokratis, dapat menggunakan mediaonline dan papan informasi Standar Operasional Prosedur pelayanan masyarakat. Pimpinan hendaknya menegakan disiplin kerja pegawai secara professional. Peningkatan fasilitas kerja mutlak dibutuhkan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai

ABSTRACT

NAME : DWI ATKA WIDYARSO
NIM : D2A605020
TITLE : Analysis of Employees Performance in Karangkidul Village Central Semarang Distric Semarang City

This study aims to describe and analyze the performance of employees Karangkidul Village Central Semarang District and look at the factors that hinder the performance of the employee. The research approach using qualitative approaches. Research activities carried out by the activities of collecting, describing and interpreting data on the situation experienced, activities, views, attitudes or trends indicated that apparent in the performance that is being run. Data collection is done by in-depth interviews and documentation.

Survey results revealed the performance of employees in the Karangkidul Village seen from the indicator reliability, access, staff communication, honesty, decency, security services, employee knowledge and direct evidence has been good in providing services while the other two indicators, namely responsiveness and competence of employees, including less well. The factors that hinder the performance of employees is the lack of socialization procedures effectively to the public services, lack of legal certainty to the employee who commits an offense and limited infrastructure and capacity utilization and access to information technologies that are less optimal by the employee.

Suggestions related to the results of the study researchers gave them to improve employee responsiveness indicators it is necessary to Standard Operating Procedures of community service. To improve employee competency indicators leaders can develop employee development program. To avoid the impression of a complicated administrative and bureaucratic, and boards can use online Standard Operating Procedures information society services. Leaders must enforce discipline an employee working in a professional manner. Improved working facilities is absolutely necessary in order to improve employee performa

Key Words : Emplyoees Performance

1. PENDAHULUAN

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik menjadi hal mendasar yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Pelaksanaan pelayanan publik di daerah otonom di tingkat yang paling rendah adalah di kelurahan atau desa. Sudah menjadi kewajiban bagi kelurahan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pada kenyataannya, kualitas pelayanan yang diberikan baik di tingkat propinsi hingga kelurahan mendapat penilaian yang kurang baik dari masyarakat. Hal ini disebabkan karena adanya perilaku menyimpang aparatur yang menyalahgunakan wewenangnya. Banyak sekali pungutan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan pengurusan suatu dokumen. Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu juga tidak adanya kepastian waktu, dan prosedur yang tidak jelas mengenai pengurusan dokumen.

Mengamati hasil kerja pegawai pada kantor Kelurahan Karangkidul Kecamatan Semarang Tengah, nampak bahwa sebagian pegawai bekerja dengan kurang disiplin, masih terdapat sebagian pegawai yang sering menggunakan waktu kerja untuk hal-hal yang tidak produktif atau bahkan ada yang meninggalkan kantor untuk kepentingan pribadinya. Kondisi ini mempengaruhi kinerja di lingkungan kerja secara keseluruhan.

Manfaat dari menganalisis kinerja pegawai di Kelurahan Karangkidul Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang dimaksudkan agar kinerja pegawai pada Kelurahan Karangkidul dapat ditingkatkan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

2. PEMBAHASAN

A. Kinerja Pegawai di Kelurahan Karangkidul

Sumber informasi dalam penelitian ini adalah informan yang dinilai berkompeten untuk memberikan data yang dibutuhkan berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dalam pembahasan ini kinerja pegawai di Kelurahan Karangkidul diukur dengan menggunakan sepuluh fenomena yang meliputi kehandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kejujuran, keamanan, pengetahuan dan bukti langsung.

1. Kehandalan

Dari hasil wawancara penulis ditarik kesimpulan sementara bahwa pegawai di Kelurahan Karangkidul memiliki kecakapan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Selain itu pegawai konsisten dalam melayani masyarakat secara adil dan tidak deskriminatif antara satu warga dengan warga yang lain.

2. Daya Tanggap

Berdasarkan beberapa pernyataan, penulis membuat kesimpulan sementara bahwa kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang optimal. Pernyataan Lurah Karangkidul mengindikasikan bahwa masih ada beberapa pegawai yang kurang responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Kompetensi

Berdasarkan pendapat kedua informan yaitu Kepala Kelurahan dan staf pegawai kelurahan, kesimpulan sementara penulis bahwa kompetensi pegawai di Kecamatan Karangkidul masih kurang baik. Dalam memberikan pelayanan pegawai kurang proaktif untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya.

4. Akses

Berdasarkan beberapa pernyataan, kesimpulan sementara penulis mengenai akses pegawai untuk dapat dihubungi masyarakat sudah cukup baik. Kondisi ini tidak terlepas

dari perkembangan teknologi komunikasi sehingga memudahkan masyarakat untuk berkomunikasi dengan pegawai.

5. Kesopanan

Berdasarkan beberapa pendapat, kesimpulan sementara penulis mengenai aspek kesopanan pegawai di Kelurahan Karangkidul sudah cukup baik. Dari pernyataan Lurah Karangkidul menunjukkan pegawai memiliki etika di lingkungan kerja yang cukup baik.

6. Komunikasi

Berdasarkan dua pernyataan informan, kesimpulan sementara penulis bahwa komunikasi pegawai sudah berjalan dengan baik dan lancar baik secara internal maupun eksternal. Secara internal jumlah pegawai yang relative sedikit membuat hubungan kekeluargaan antar pegawai cukup kuat, sedangkan komunikasi eksternal juga tidak mengalami hambatan yang berarti.

7. Kejujuran

Berdasarkan dua pernyataan informan, kesimpulan sementara penulis bahwa budaya kerja yang ada sangat mendukung kejujuran pegawai dalam melayani masyarakat.

8. Keamanan

Berdasarkan dua pendapat informan, maka kesimpulan sementara penulis bahwa keamanan pelayanan di Kelurahan Karangkidul baik secara fisik dan non fisik sudah cukup baik.

9. Pengetahuan

Berdasarkan pernyataan kedua informan, maka kesimpulan sementara penulis bahwa aspek pengetahuan pegawai Kelurahan Karangkidul termasuk kategori baik.

10. Bukti Langsung

Berdasarkan penuturan kedua informan maka kesimpulan sementara penulis bahwa bukti langsung yang diberikan pegawai Kelurahan Karangkidul dalam pelayanan sudah cukup

baik. Hal ini dilihat dari peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan serta kondisi fisik ruang kerja di Kelurahan Karangkidul.

B. Faktor - Faktor Yang Menghambat Kinerja Pegawai Kelurahan Karangkidul

Sederetan permasalahan dan penyebab rendahnya kinerja pegawai di Kelurahan Karangkidul diantaranya :

1. Kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak efektif dan efisien bahkan terkesan birokratis dan berbelit-belit, hal tersebut berdampak pada biaya operasional penyelenggaraan pelayanan yang tinggi.
2. Rendahnya kepastian hukum. Hal tersebut sangat memungkinkan bagi aparat/penyelenggara pelayanan melakukan pungutan liar (pungli) dengan menentukan sendiri biaya pelayanan (biaya siluman) dan penetapan tarif pelayanan diluar ketentuan. Rendahnya kepastian hukum juga berawal dari rendahnya pengawasan pimpinan atas pelanggaran yang dilakukan pegawai. Hubungan kekeluargaan yang kuat menyebabkan pimpinan kurang tegas dalam memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan penyimpangan.
3. Keterbatasan sarana dan prasarana serta kemampuan pemanfaatan dan akses informasi teknologi, berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik, serta penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak transparan dan akuntabel.

3. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian penulis di lapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kinerja pegawai di Kelurahan Karangkidul dilihat dari indikator kehandalan, akses, komunikasi pegawai, kejujuran, kesopanan, keamanan pelayanan, pengetahuan

pegawai dan bukti langsung dalam memberikan pelayanan sudah baik sedangkan dua indikator lainnya yaitu daya tanggap dan kompetensi pegawai termasuk kurang baik.

2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai di Kelurahan Karangkidul antara lain :

- a. Kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan secara efektif kepada masyarakat
- b. Rendahnya kepastian hukum terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran
- c. Keterbatasan sarana dan prasarana serta kemampuan pemanfaatan dan akses informasi teknologi yang kurang optimal oleh pegawai.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan dan permasalahan yang muncul di lapangan, maka penulis memberikan saran – saran yang diharapkan dapat membantu terciptanya kinerja pegawai yang lebih baik, diantaranya:

1. Untuk meningkatkan indikator daya tanggap pegawai kelurahan maka diperlukan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan masyarakat. Setiap pekerjaan yang dapat menimbulkan resiko harus dilakukan dengan prosedur yang ketat dan tetap untuk meniadakan atau mengurangi kesalahan. Pelayanan kepada masyarakat juga mengandung resiko (mendapat komplain) jadi pelayanan masyarakat di Kelurahan harus memiliki prosedur yang jelas. Di Kelurahan Karangkidul selama ini tidak ada prosedur pelayanan yang jelas. Pegawai masih bingung dengan peranan dan fungsinya dalam organisasi. Dengan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) diharapkan dapat memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab pegawai kelurahan. Sehingga kegagalan, respon yang kurang optimal, dan keraguan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dihindari.

2. Untuk meningkatkan indikator kompetensi pegawai hendaknya pimpinan menyusun program pengembangan pegawai. Program pengembangan pegawai dapat

dilakukan dengan mengirim pegawai yang dinilai masih kurang kompeten untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan. Pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan merupakan bagian tidak terpisahkan dari usaha pembinaan pegawai secara menyeluruh. Pendidikan dan pelatihan hendaknya direncanakan sesuai dengan analisis kebutuhan organisasi sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki daya tanggap serta kompetensi. Di samping itu, pendidikan dan pelatihan akan dapat mempercepat dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai. Oleh karena itu peranan pendidikan dan pelatihan merupakan hal yang penting bagi setiap organisasi, terutama di organisasi pelayanan publik.

3. Setiap kebijakan pemerintah pusat dan daerah harus dapat disampaikan kepada masyarakat secara luas. Hal ini membutuhkan media yang efektif agar dapat disosialisasikan secara merata. Selama ini media yang digunakan oleh aparat kelurahan dinilai belum sepenuhnya efektif, untuk itu penggunaan media yang dapat diakses setiap saat dinilai akan sangat membantu. Untuk menghindari kesan administrasi yang berbelit-belit dan birokratis, pemerintah dalam hal ini aparat kelurahan dapat menggunakan media online dan papan informasi SOP pelayanan masyarakat (Standar Operasional Prosedur) sebagai salah satu alternatif yang dapat ditempuh.

4. Sikap profesionalisme pada dasarnya bukan hanya ditujukan kepada pegawai bawahan saja melainkan juga pada pimpinan sebagai penanggung jawab secara keseluruhan. Sistem dan aturan yang baik tidak akan berjalan efektif jika pengawasan yang dilakukan pimpinan kurang optimal. Pimpinan diharapkan dapat menegakan disiplin kerja pegawai secara profesional, artinya pimpinan harus dapat memisahkan hubungan antar personal dengan hubungan kerja yang ada di lingkungan kantor.

5. Keterbatasan sarana dan prasarana kerja menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kinerja pegawai kurang optimal. Peningkatan fasilitas kerja mutlak dibutuhkan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai. Salah satu fasilitas yang dinilai

masih sangat terbatas yaitu perangkat komputer (hardware) yang telah usang. Sehingga dengan adanya perangkat komputer (hardware) yang baru, kinerja pegawai kelurahan diharapkan menjadi lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Affifudin dan Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung Pustaka Setia
- Bastian, Indra, 2006. *Sistem Perencanaan dan Penganggaran Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama. Bandung
- Mardiasmo. 2005. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Pohan, Rusdian. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Rijal Institute dan Lanarka
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung. Pustaka Setia
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung : CV Fokusmedia
- Widodo, Joko. 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Anggota IKAPI Malang.

Daftar Pustaka Non Buku

- Menpan. *Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Walikota Semarang. *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang*
- Walikota Semarang. *Peraturan Walikota Semarang Nomor 55 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kelurahan Kota Semarang*