

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran, Kota Samarinda

Ayatullah Khumaini

*Alumni Program Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman*

Abstract: *The aims of this research are to know employee performance and to identify the influence factors of enhancement employee performance in Bantuas, Samarinda. The result shows that employee performance in delivering public service can be seen from various aspects such as productivity and responsiveness. Productivity includes the degree of understanding to job description and attitude in delivery the services. Responsiveness includes the degree of response of employee, the available chances for citizen to deliver their arguments and also spontaneous in handling the problems.*

Keywords: *Employee Performance, Public Service*

Abstrak: *Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam upaya peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilihat dari aspek produktivitas meliputi tingkat pemahaman pegawai terhadap uraian tugas, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemampuan pegawai, responsivitas meliputi daya tanggap pegawai, ketersediaan kesempatan bagi masyarakat menyampaikan saran dan spontanitas dalam menangani masalah serta kepuasan kerja dapat disimpulkan cukup baik.*

Kata Kunci: *Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik*

Pendahuluan

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja adalah gambaran mengenai sejauhmana suatu kegiatan/program/pelaksanaan tugas telah dilaksanakan dalam mencapai sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi (Baharuddin, 1999).

Bagi Kantor Lurah Bantuas sebagai organisasi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat maka penilaian kinerja bagi aparatur organisasi memiliki arti yang sangat penting terutama dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan pada masa yang akan datang. Dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 12 tahun 2008 pasal 1 butir n, kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kota (termasuk pembinaan dan pengawasan

aparatnya). Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri.

Berdasarkan pengamatan awal penulis di lapangan, masih banyak ditemukan keluhan warga masyarakat dalam hal pelayanan yang mereka peroleh dari pemerintah baik secara langsung dari masyarakat maupun melalui pemberitaan pada media massa lokal, tentang masih rendahnya kualitas pelayanan (dalam hal ketepatan, kecepatan, biaya, mutu dan keadilan) yang diberikan pemerintah kelurahan sehingga mengecewakan masyarakat. Selain itu sumber daya aparatur pemerintah kelurahan yang terbatas baik dari segi kuantitas (jumlahnya tidak memenuhi kebutuhan yang ada) maupun kualitas baik dari latar belakang pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang minim. Melihat hal tersebut, terlebih dalam era Otonomi Daerah, maka penyempurnaan dan pendayagunaan aparatur pemerintah perlu dilakukan agar dapat meningkatkan kemampuan, pengabdian, disiplin dan keteladanan supaya mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mampu menumbuhkan prakarsa dan partisipasi dalam pembangunan.

Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran kelurahan menjembatani program-program pemerintah untuk disosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik buruknya kinerja pemerintah kelurahan. Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Karena kinerja yang ditunjukkan oleh aparat pemerintah di bagian terdepan tersebut dapat menggambarkan bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan publik yang dijalankan pemerintah.

Dengan demikian dari pengamatan awal penulis di lapangan, terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Lurah Bantuas. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja, daya tanggap yang lambat terhadap permasalahan di masyarakat, masih adanya sikap pilih kasih dalam memberikan pelayanan, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena pegawai tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik serta aparat kurang mengerti tentang pembagian tugasnya, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparatur kelurahan) serta

kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi. Tulisan ini berupaya untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda dan mengidentifikasi upaya-upaya yang dilakukan Lurah Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda dalam meningkatkan pelayanan publik.

Kinerja Pegawai

Dewasa ini kata 'kinerja' telah menjadi kata yang telah memasyarakat, hampir semua kalangan seringkali menggunakan istilah kinerja ini, mulai dari media masa, pejabat birokrat, pelaku bisnis bahkan sampai masyarakat awam, namun demikian tidak ditemukan definisi yang definitif tentang kinerja. Berbagai pihak cenderung memberikan padanan kata kinerja dengan '*performance*' dalam bahasa Inggris. Menurut Rue dan Byars (1981) dalam Keban (1995) dapat didefinisikan kinerja (*performance*) juga dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau "*degree of accomplishment*" atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan suatu tingkatan sejauhmana proses kegiatan organisasi itu memberikan hasil atau mencapai tujuan.

Menurut Mangkunegara (2000) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Adapun menurut Devis (1993) kinerja adalah penampakan kemampuan seseorang dalam menghasilkan sesuatu yang tercermin dari hasil pekerjaannya. Sedangkan Rivai (2006) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Pengukuran Kinerja

Dwiyanto (1995) mencoba mengembangkan ukuran kinerja organisasi publik dengan mendasarkan pada misi dan tujuan organisasi. Bertolak dari pemahaman terhadap tujuan dan misi maka terdapat 5 (lima) indikator untuk menilai kinerja organisasi publik, yaitu :

1. Produktivitas
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan.
2. Kualitas Layanan.
Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik,
3. Responsivitas.
Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990).

5. Akuntabilitas.

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Selanjutnya ukuran-ukuran kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Bernandin & Russell (1993) dalam Gomes (2003), yaitu sebagai berikut :

1. *Quantity of work*, jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work*, kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya
3. *Job Knowledge*, luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness*, keaslian gagasan –gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation*, kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi
6. *Dependability*, kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative*, semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal Qualities*, menyangkut dengan kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan dan integritas pribadi.

Berdasarkan kriteria-kriteria yang disebutkan di atas maka untuk keperluan penelitian kinerja aparat kelurahan dalam pelayanan publik, maka kriteria yang akan digunakan adalah produktivitas, responsivitas dan kepuasan kerja.

Produktivitas

Siagian (2000), mengatakan produktivitas adalah terdapatnya korelasi terbaik antara masukan dengan keluaran, artinya suatu sistem dapat dikatakan produktif apabila masukan yang diproses semakin sedikit untuk menghasilkan keluaran yang semakin besar.

Berkaitan dengan produktivitas pegawai kelurahan maka dalam penelitian ini akan melihat dari beberapa ukuran, yaitu :

1. Tingkat pemahaman pegawai terhadap uraian tugas, dimana aparat harus mampu memahami tugas-tugas yang diberikan kepadanya baik sesuai tugas pokok dan fungsinya maupun tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
2. Sikap pegawai, dimana dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dapat dilihat melalui kesediaan para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien, tata krama, tidak mempersulit urusan warga, dan memberikan pelayanan tanpa ada diskriminasi.

3. Kemampuan pegawai, dimana pegawai memiliki skill dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Responsivitas

Responsivitas sebagai salah satu indikator untuk mengukur kinerja pelayanan publik, secara sederhana dapat diartikan mau mendengarkan saran (Echols dan Shadily, 1992).

Secara singkat, responsivitas mengukur daya tanggap aparat Kelurahan Bantuas terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat. Hal ini sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan merefleksikan dalam bentuk program dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kepuasan Kerja

Gibson (1996), menyatakan bahwa kepuasan dan semangat kerja menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan para karyawannya. Jadi, kepuasan kerja disini dimaksudkan sebagai tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Secara lebih rinci Handoko (2000) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Tingkat kepuasan kerja pegawai tidak cukup dengan hanya diberikan insentif akan tetapi pegawai juga membutuhkan motivasi, pengakuan dari atasan atas hasil pekerjaannya, situasi kerja yang tidak monoton dan peluang untuk melakukan inovasi dan berkreasi.

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006) bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Widodo (2001), mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai meliputi :

1. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material.
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati), yakni perhatian perorangan pada pelanggan.

Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik. Pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan

cara-cara seperti yang telah dikutip di atas dengan cara memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai urusan supaya pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing, memberikan perlakuan yang sama dan tidak membedakan dan bisa bersikap jujur.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka fokus penelitian ditetapkan sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai pada Kantor Lurah Bantuas, meliputi :
 - a. Produktivitas, secara lebih rinci dilihat dari parameter :
 - 1) Tingkat pemahaman pegawai terhadap uraian tugas
 - 2) Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan
 - 3) Kemampuan pegawai, berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat
 - b. Responsivitas, secara lebih rinci dilihat dari parameter :
 - 1) Daya tanggap pegawai dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat.
 - 2) Ketersediaan kesempatan dan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan keluhan.
 - 3) Kecocokan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat
 - 4) Spontanitas dalam menangani masalah
 - c. Kepuasan Kerja, secara lebih rinci dilihat dari parameter :
 - 1) Insentif yang diterima pegawai dan tanggapannya
 - 2) Penghargaan
 - 3) Sikap pegawai terhadap situasi dan lingkungan kerja
2. Upaya-upaya yang dilakukan Lurah dalam meningkatkan pelayanan publik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran

1. Produktivitas

Produktivitas mencakup tingkat pemahaman pegawai terhadap uraian tugas yang dilihat dari kemampuan pegawai dalam memahami tugas-tugas yang diberikan kepadanya baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya maupun tugas lain yang diberikan oleh pimpinan, sikap pegawai kelurahan berkaitan dengan tata krama juga tanpa diskriminasi dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan aparat yang dilihat dari *skill* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

a. Tingkat Pemahaman Pegawai Terhadap Uraian Tugas

Dari pendapat informan dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman terhadap uraian tugas yang berupa tugas rutin maupun tugas-tugas lain diberikan secara langsung oleh pimpinan cukup baik. Meskipun terkadang masih memerlukan penjelasan atau arahan dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut namun hal itu bukan hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini

berkaitan dengan tugas pokok pegawai Kantor Lurah Bantuas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Sikap Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Dari beberapa hasil wawancara dan pengamatan penulis dapat disimpulkan bahwa sikap aparat dalam memberikan pelayanan cukup baik meskipun masih juga ada pendapat warga yang menyatakan adanya sikap pilih kasih. Tanggapan warga yang beragam tentang sikap aparat dalam pelayanan menunjukkan kepedulian masyarakat. Kenyataan menunjukkan bahwa warga cukup puas dengan hasil yang mereka terima akan tetapi masih ada di dalam benak mereka masing-masing tentang pelayanan yang tentunya tidak semua dari warga merasa puas. Hal ini tentunya tidak bisa dihindari, sebab masyarakatlah yang menilai. Hal yang juga menjadi sorotan adalah tingkat kehadiran pegawai yang menjadi sorotan dari masyarakat dimana masih adanya pegawai yang biasa datang melebihi jam masuk kerja.

c. Kemampuan Pegawai

Berdasarkan keseluruhan kondisi dapat ditarik kesimpulan bahwa secara kuantitas jumlah pegawai yang ada masih kurang, sedangkan secara kualitas dapat dikatakan cukup. Sedangkan persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan cukup baik meskipun masih ada tanggapan mengenai penyampaian prosedur layanan yang kurang jelas dan penandatanganan surat menyurat yang harus langsung oleh lurah dan tidak dapat diwakilkan sedangkan pada saat warga berurusan lurah tidak ada di tempat.

2. Responsivitas

Hasil wawancara dan pengamatan menunjukkan bahwa pelayanan aparat Kelurahan Bantuas dilakukan dengan responsif. Hal tersebut dapat dilihat dengan serangkaian upaya yang dilakukan dengan menampung dan mengevaluasi sejumlah permasalahan untuk kemudian dicarikan solusi pemecahannya oleh pimpinan dengan melibatkan para pegawainya. Hal ini menimbulkan persepsi yang cukup baik bahwa pegawai Kelurahan Bantuas cukup responsif terhadap permasalahan yang berkembang di masyarakat.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai tingkat kesenangan yang dirasakan oleh individu atau pegawai dalam organisasi. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu bahwa mereka telah mendapat imbalan yang sesuai dari berbagai aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka bekerja. Karena setiap organisasi akan memberikan penghargaan dan kompensasi kepada anggota terutama yang berprestasi baik itu secara finansial maupun non finansial. Hal ini dilakukan untuk memotivasi pegawai yang berprestasi tersebut untuk lebih produktif lagi dan juga memotivasi pegawai lain untuk berkompetisi secara positif demi kemajuan organisasi.

a. Insentif Yang Diterima Pegawai dan Tanggapannya

Berdasarkan wawancara dan pengamatan terlihat bahwa insentif yang diterima pegawai kelurahan cukup bervariasi dan cukup memotivasi pegawai untuk lebih berprestasi. Bentuk insentif tersebut merupakan insentif yang diberikan oleh daerah kepada semua pegawai dengan besaran yang telah ditetapkan.

b. Penghargaan

Bahwa belum ada penghargaan secara rutin yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi, tetapi diluar itu masih ada tambahan bonus bagi pegawai yang berprestasi dengan nilai yang tidak tetap namun cukup memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik. Dengan kata lain pimpinan melihat kinerja bawahannya dalam memberikan bonus sehingga tidak disamaratakan. Kepuasan kerja bukan semata karena memperoleh penghargaan secara finansial tetapi juga pengakuan terhadap hasil kerja oleh pimpinan.

Dengan adanya penghargaan berupa bonus tersebut dapat lebih memacu pegawai untuk dapat meningkatkan kinerjanya meskipun pada dasarnya tugas yang diberikan kepada pegawai sudah merupakan kewajiban bagi setiap pegawai. Bonus yang diberikan pimpinan dapat juga diartikan bahwa pekerjaan pegawai tersebut diakui olehnya.

c. Sikap Pegawai Terhadap Situasi dan Lingkungan Kerja

Sehubungan dengan sikap pegawai terhadap situasi dan lingkungan kerja masih terdapat keluhan terutama pada pembagian tugas dan kewenangan. Dalam hal pelaksanaan tugas masih adanya pelimpahan tugas dari seksi yang satu ke seksi yang lain maupun kepada sekretaris. Hal ini lebih disebabkan karena masih seksi yang belum terisi yaitu Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban dan ketidakmampuan kepala seksi karena alasan kesehatan yaitu Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa masih adanya pelimpahan tugas yang seharusnya dikerjakan oleh satu seksi tetapi dialihkan kepada yang lain. Hal ini yang dapat menghambat proses penyelesaian tugas-tugas tersebut karena beban pekerjaan semakin banyak. Hal ini berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang diberikan tugas tambahan tersebut karena harus menyelesaikan tugas pokoknya sendiri dan tugas dari seksi lain yang tidak terselesaikan.

Upaya-Upaya Yang dilakukan Lurah Bantuas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat beberapa hal yang dilakukan oleh Lurah Bantuas Kecamatan Palaran yaitu sebagai berikut :

1. Penyediaan Sarana/ Fasilitas Operasional

Berdasarkan pengamatan di lapangan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan untuk operasional atau kegiatan rutinitas ada beberapa yang kurang menunjang. Seperti ruang pelayanan yang sempit sehingga kurang nyaman bagi masyarakat yang berurusan, dan ruang rapat yang sempit sehingga sering terjadi kesulitan apabila akan melakukan pertemuan dengan warga sehingga harus meminjam tempat yang lebih luas misalnya di sekolah. Untuk itu hal yang dilakukan oleh lurah secara bertahap adalah dengan bekerjasama dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) dan Forum Kesejahteraan Masyarakat Bantuas (FKMB) melalui program CSR perusahaan untuk membangun gedung serba guna dan posyandu dengan lokasi yang berdekatan dengan kantor. Hal ini diharapkan dapat menunjang terhadap pelayanan kepada masyarakat.

2. Penambahan Pegawai

Untuk mengatasi masalah kekurangan pegawai tersebut agar terdapat keseimbangan antara volume kerja/beban kerja dengan jumlah pegawai, maka langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengajukan penambahan pegawai ke Badan Kepegawaian Daerah Kota Samarinda baik sebagai Kepala Seksi maupun staf sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan.
2. Merekrut pegawai sebagai tenaga honor yang dibiayai oleh lembaga.

3. Pengembangan Kemampuan Pegawai

Upaya untuk meningkatkan kemampuan aparatur melalui pendidikan formal, cukup diminati oleh pegawai, walaupun mereka harus mengeluarkan biaya sendiri. Selama ini pihak lembaga hanya memberikan dispensasi atau kemudahan-kemudahan yang diperlukan pegawai untuk melanjutkan pendidikan. Walaupun harus mengeluarkan biaya sendiri, nampaknya tidak menyurutkan semangat belajar pegawai yang bersangkutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang dilakukan tentang kinerja pegawai pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, bahwa kinerja pegawai pada Kantor Lurah Bantuas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilihat dari aspek produktivitas meliputi tingkat pemahanan pegawai terhadap uraian tugas, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemampuan pegawai, responsivitas meliputi daya tanggap pegawai, ketersediaan kesempatan bagi masyarakat menyampaikan saran dan spontanitas dalam menangani masalah serta kepuasan kerja dapat disimpulkan cukup baik. Sementara upaya-upaya yang dilakukan Lurah Bantuas untuk meningkatkan pelayanan publik dilakukan melalui penyediaan sarana/fasilitas operasional seperti pembangunan gedung serna guna dan posyandu, penambahan pegawai dengan mengusulkan kepada BKD dan penambahan tenaga honor kantor, pengembangan kemampuan pegawai dengan memberikan rekomendasi kepada pegawai yang melanjutkan pendidikannya.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dessler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, buku 1, Indeks*, Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Makalah Seminar Sehari : Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya*, FISIPOL UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus dan Kusumasari, Beveola. 2001. *Kinerja Pelayanan Publik*, Center for Population and Policy Studies, Yogyakarta
- Effendi, Sofian. 1990. *Jurnal Kebijakan Dalam Administrasi Publik*, Yogyakarta, Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta.

- Gibson. 2003. Perilaku Manajemen Organisasi, Erlangga, Bandung.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Andi Offset, Yogyakarta
- Handoko H. 2000. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BFFE Yogyakarta.
- Hasan, Zaini M. 1990. Karakteristik Penelitian Kualitatif, YA3, Malang.
- Ilyas, Yaslis. 2002. Kinerja Teori, Penilaian dan Penelitian, Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKMUI, Jakarta.
- Irawan. 2001. Manajemen Konflik, Salemba, Jakarta
- Keban, Yeremias, T. 1995. Indikator Kinerja Pemerintah Daerah: Pendekatan Management dan Kebijakan, Seminar Sehari Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapan, MAP-UGM, Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. Manajemen dan Motivasi, Balai Pustaka, Jakarta
- Martoyo, Susilo. 1994. Manajemen Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta.
- Nawawi, Hadari. 1984. Administrasi Pendidikan, Gunung Agung, Jakarta.
- Osborne, David & Gaebler, Ted. 1992. Mewirusahaakan Birokrasi, PPM, Jakarta
- Osborne, David & Plastrik, Peter. 1997. Memangkas Birokrasi, PPM, Jakarta.
- Ruky, S. Achmad. 2002. Sistem Manajemen Kinerja : Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima, Gramedia, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan ke II, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2000. Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi, dan Strateginya, Bumi Aksara, Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2000. Manajemen Abad 21, Bumi Aksara, Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kerja, Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta
- Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Impelementasinya, Bumi Aksara, Jakarta
- Steers, Richard M. Terjemahan Yamin Magdalena. 1997. Efektivitas Organisasi, Erlangga, Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2002. Pembinaan Organisasi Proses Diagnosa dan Intervensi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2002. Perspektif Prilaku Birokrasi, Fisipol. Universitas Gaja Mada, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Utomo, Warsito dan Zaenal Abidin. 2000. Hand Out Analisis Organisasi Publik, Program Magister Administrasi Publik, UGM Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.