

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT MALINAU BARAT
DALAM PELAYANAN PUBLIK**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelara Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

YUDITH RANTEPADANG

NIM. 500897608

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TPAM yang berjudul :

Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat Dalam Pelayanan Publik

Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun di rujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabtan ijazah dan gelar.

Malinau, 20 Juli 2018

Yang menyatakan,


METERAI
TEMPEL
TGL 20
838C9AEF965470810
6000
ENAM RIBURUPIAH

YUDITH RANTEPADANG

NIM 500897608

ABSTRACT

**KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT MALINAU BARAT
DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Yudith Rantepadang

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

This study aims to describe the performance of the Malinau Barat sub-district office staff in public services. Conditions of employees in the Service and Licensing Section, which only 3 (three) have included Acting. The Section Head makes the service less than optimal, where there is one management area that is handled jointly, this results in overlapping work. In the file processing process, typing errors often occur and take a long time because they have to take turns in using equipment. Delays in staff on duty and frequent permission to leave the office also affect service quality. The theory used is the Theory of Performance Indicators according to Anwar Prabu Mangkunegara which consists of Quality, Quantity, Implementation of Tasks, Responsibility. The research method used in this research is descriptive research method. Data collection is done by observation, interview, documentation. Data analysis techniques were carried out descriptively with qualitative approaches. That is, it provides an overview of the performance of Malinau Barat sub-district office staff in public services and the factors that affect performance. Conclusions from the results of the research on the performance of the West Malinau sub-district office staff in public services are still not good, this is illustrated by the still long file processing process. As a suggestion, in order to add employees in the Service and Licensing Section so that all 3 (three) fields can be filled, there needs to be a determination of Drinking Service Standards so that employees can work efficiently, equipment to be respected so that the Minimum Service Standards are actually

Keywords: Performance, Employees, District

achieved

ABSTRAK**KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT MALINAU BARAT
DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Yudith Rantepadang

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat dalam Pelayanan Publik. Kondisi pegawai di Seksi Pelayanan dan Perijinan yang hanya 3 (tiga) sudah termasuk Plt. Kepala Seksi membuat pelayanan kurang maksimal, dimana ada satu bidang pengurusan yang ditangani secara bersama-sama, hal ini mengakibatkan adanya tumpang tindih pekerjaan. Dalam proses pengurusan berkas ,sering terjadi kesalahan pengetikan dan membutuhkan waktu lama karena harus bergantian dalam menggunakan peralatan. Keterlambatan pegawai yang bertugas dan seringnya ijin meninggalkan kantor juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Teori yang digunakan adalah Teori Indikator Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara yang terdiri dari Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Tugas,Tanggungjawab. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif.yaitu memberikan gambaran Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat dalam Pelayanan Publik dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja. Kesimpulan dari hasil penelitian Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat dalam Pelayanan Publik masih kurang baik, hal ini tergambar dari masih adanya proses pengurusan berkas yang memakan waktu lama. Sebagai saran, agar ditambah pegawai di Seksi pelayanan dan Perijinan sehingga 3(tiga) bidang dapat terisi semua, perlu adanya penetapan Standar Pelayanan Minimum sehingga pegawai bisa bekerja dengan efisien, peralatan agar ditambah sehingga benar-benar tercapai waktu Standar Pelayanan Minimum.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai,Kecamatan

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat Dalam Pelayanan Publik
 Penyusun TAPM : Yudith Rantepadang
 NIM : 500897608
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Hari/Tanggal : Sabtu, 21 Juli 2018

Menyetujui :

Pembimbing II,



Dr. Darmanto, M.Ed
 NIP. 19591027 198603 1 003

Pembimbing I,



Dr. Suharno, M.Si
 NIP.19680417 200003 1 001

Penguji Ahli



Dr. Sofjan Aripin, M.Si
 NIP. 19660619 199203 1 002

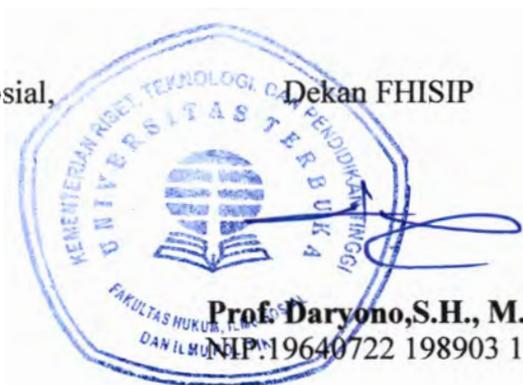
Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial,
 Dan Politik,



Dr. Darmanto, M.Ed
 NIP. 19591027 198603 1 003

Dekan FHSIP



Prof. Daryono, S.H., M.A., Ph.D
 NIP.19640722 198903 1 019

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : YudithRantepadang
 NIM : 500897608
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat Dalam Pelayanan Publik

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Jumat, 20 Juli 2018
 Waktu : 21.30 – 22.45 WITA

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
 Nama : Dr. Darmanto, M.Ed

Penguji Ahli
 Nama : Dr. SofjanAripin, M.Si

Pembimbing I
 Nama : Dr. Suharno, M.Si

Pembimbing II
 Nama : Dr. Darmanto, M.Ed

Tandatangan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus yang karena kasih karunia-Nya sehingga Tugas Akhir Program Magister (TPAM) yang berjudul “ Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat Dalam Pelayanan Publik ”, dapat diselesaikan.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya, bahwa dalam penulisan tesis ini dimulai dari tahap persiapan sampai dengan selesainya, adalah berkat dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, terutama dari pembimbing, keluarga, teman-teman yang kuliah di Universitas Terbuka Magister Administrasi Publik. Atas hal tersebut, maka perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati menghaturkan ucapan dan rasa terima kasih serta penghargaan yang setingginya kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D, selaku Rektor Universitas terbuka;
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan Politik Universitas Terbuka
3. Dr. Sofjan Arifin, M.Si selaku Kepala UPBJJ-UT Tarakan selaku penyelenggara Program Pascasarjana magister Administrasi Publik;
4. Bapak Dr. Suharno, M.Si selaku Pembimbing Pertama, yang begitu banyak membantu penulis dalam memberikan bimbingan dan masukan terkait penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TPAM);

5. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Pembimbing Kedua yang telah memberi masukan terkait penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TPAM);
6. Bapak Lewi, S.STP, M.Si, Camat Malinau Barat yang mendukung penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TPAM)
7. Ayahanda Johanes.L. Rantepadang dan Ibunda Ludiana Tulak, yang telah membrikan dukungan doa dan motivasi
8. Suami dan anak tercinta yang telah mendukung dan memberikan support dan doa sehingga selesai dengan baik;
9. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik universitas Terbuka Angkatan...
10. Semua Pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu, yang banyak membantu penulis baik materil maupun pikiran sehingga Tugas Akhir Program Magister ini dapat diselesaikan.

Dengan sepenuh hati penulis meyakini bahwa Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, oleh akrenaitu saran-saran yang berrifat membangun sangat diharapkan demi lebih baiknya karya tulis yang akan datang. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Malinau, 20 Juli 2018
Penulis

Yudith Rantepadang
NIM. 500897608

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
KATA PENGANTAR	vi
RIWAYAT HIDUP.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teoritis	9
1. Penelitian Terdahulu	9
2. Konsep Kinerja	11
3. Penilaian / pengukuran Kinerja	13
4. Tujuan Penilaian Kinerja.....	16
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	18
6. Indikator Kinerja	21

	7. Manfaat penilaian Kinerja	25
	8. Konsep Pelayanan Publik	26
	B. Kerangka Berpikir	28
	C. Definisi Operasional	30
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	31
	B. Fokus Penelitian	31
	C. Lokasi Penelitian	31
	D. Subyek Penelitian	31
	E. Teknik Pengumpulan Data	31
	F. Analisis Data	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum	41
	1. Kabupaten Malinau	41
	2. Kecamatan Malinau Barat	48
	B. Pembahasan Hasil Penelitian	68
	1. Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat.....	68
	2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	80
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	82
	B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
4.1 Jumlah Pegawai Menurut Pendidikan.....	47
4.2 Jumlah Pegawai Menurut Jabatan/ Eselon	48



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo seperti yang dikutip oleh Eddy Mulyadi (2016) dengan mengatakan bahwa :” semenjak dilaksanakannya cita-cita negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin insentif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan masyarakat dengan tujuan agar setiap warga negara dapat terjamin kepastian hidup minimalnya. Oleh karena itu secara berangsur-angsur, fungsi awal dari pemerintahan yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani.”

Disadari atau tidak, setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa di tawar-tawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat.

Pemerintah modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang (UU) nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri

Dengan adanya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana Undang-Undang ini berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini semakin meluas dan menyentuh tidak saja pemenuhan atau penegakan hak-hak dasar manusia, seperti pendidikan, sandang, pangan, perumahan, pekerjaan yang layak, jaminan kesehatan, lingkungan hidup yang sehat, akan tetapi menyangkut juga hal-hal yang langsung menyentuh kehidupan masyarakat sehari-hari seperti perijinan, pengurusan identitas status, transportasi penyaluran kebutuhan bahan pokok dan sebagainya. Pelayanan publik biasanya dilakukan oleh birokrat atau pejabat pemerintahan merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Pemerintahan pada hakikatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan.

Menilik fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat / publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat pemerintahan / birokrasi.

Peningkatan pelayanan publik masih menjadi sorotan dan tuntutan dari berbagai pihak. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap layanan dari pemerintah baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang tidak transparan, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif.

Good Governance, dewasa ini semakin menjadi dasar untuk menumbuhkan semangat memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan ditunangkan ke dalam berbagai kebijakan pemerintah daerah. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada dasarnya mengahruskan keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan baik dilingkungan birokrasi maupun pemerintahan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakatnya dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik bercirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik yang sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan publik.

Salah satu pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi prioritas untuk ditangani karena buruknya penyelenggaraan pelayanan

publik. Dampak pelayanan publik yang buruk yang dirasakan oleh warga dan masyarakat luas menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Kinerja manajemen pemerintahan yang buruk dapat disebabkan berbagai faktor, diantaranya ketidakpedulian dan rendahnya komitmen aparatur penyelenggara pemerintahan terhadap keberhasilan tujuan otonomi daerah, yaitu meningkatkan pelayanan publik untuk mensejahterakan masyarakat.

Tidak kalah penting, pelayanan publik yang baik akan berpengaruh menurunkan atau mempersempit terjadinya KKN dan pungli yang telah merebak disemua lini ranah pelayanan publik, serta menghilangkan diskriminasi pelayanan. Dalam konteks pembangunan dan kesejahteraan masyarakat, perbaikan atau meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan pada jalur yang benar, memiliki nilai strategis dan mempunyai manfaat bagi peningkatan dan pengembangan investasi dan pambangunan yang dilakukan oleh masyarakat luas.

Pelayanan publik sangat strategis sebagai entry point untuk mewujudkan good governance. Perbaikan dan peningkatan pelayanan publik memiliki dampak yang luas dan berpengaruh terhadap perbaikan manajemen kinerja, sikap mental dan perilaku serta menumbuhkan sikap kepedulian dan komitmen baik aparat pusat maupun aparat daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik menunjukkan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan,

dan disisi lain menunjukkan adanya perubahan sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan menjadi lebih baik. Meningkatnya kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kepedulian dan komitmen semua pihak untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik.

Kecamatan adalah pelayan publik yang berada di level bawah di Kabupaten, yang harus menangani beberapa pelayanan publik seperti Surat Keterangan Pelepasan Tanah (SKPT), Surat Keterangan Domisili, Surat Rekomendasi Bantuan Dana, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Perijinan Skala Kecil, IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), SITU /SIUP (Surat Ijin Tempat Usaha/ Surat Ijin Usaha Perdagangan), Akta Kematian/ Kelahiran, Surat Keterangan Pindah, Surat Pengantar Pembuatan KTP.. Begitu banyaknya pelayanan diberikan maka banyak masalah pelayanan yang terjadi. Contohnya waktu pelayanan yang lama.

Kelemahan-kelemahan dalam pelayanan sedapat mungkin diatasi sehingga menjadi pelayanan yang efektif, tidak lama, murah dan efisien. Yang terjadi sampai saat ini yang masih sering terjadi dalam pelayanan diantaranya kurang profesional, keterlambatan.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Berdasarkan pernyataan ini maka dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan dapat dicapai melalui

peningkatan disiplin kerja aparat yang nantinya juga akan meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan.

Begitu pentingnya profesionalisme dalam pelayanan dan efektivitas pelayanan di tingkat kecamatan maka penelitian ini sengaja difokuskan untuk meneliti Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat dalam Pelayanan Publik.

B. RUMUSAN MASALAH:

Dari latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat Dalam Pelayanan Publik
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat Dalam Pelayanan Publik

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai di Kantor Camat Malinau Barat Dalam Pelayanan Publik
2. Menganalisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Camat Malinau Barat Dalam Pelayanan Publik

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat teoritis, yaitu menjadi salah satu kontribusi akademis bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik berkenaan dengan Kinerja.

2. Manfaat praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan masukan bagi Kantor Kecamatan Malinau Barat untuk memperbaiki ataupun meningkatkan kinerjanya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORITIS

1. PENELITIAN TERDAHULU

Keaslian dalam tesis ini disajikan dengan membandingkan hasil-hasil penelitian yang terdahulu. Hal ini dipandang memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Keaslian penelitian ini dapat diartikan bahwa masalah yang dirumuskan oleh peneliti adalah benar-benar permasalahan yang terjadi di Kantor Camat Malinau Barat, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara dan belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka harus dinyatakan dengan tegas bahwa penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Perbedaan yang sangat mendasar antara penelitian ini dengan peneliti – peneliti sebelumnya dapat dilihat pada tujuan penelitian, metode penelitian yang digunakan dan teknik analisis data.

Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Bismawati (2016) dalam penelitiannya yang berjudul : “ Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara”. Dalam penelitiannya peneliti tersebut menggunakan metode penelitian metode deskriptif dan verifikatif dan analisa yang digunakan adalah analisa deskriptif dan verifikatif. Analisa deskriptif digunakan untuk menganalisa variabel yang dinyatakan dengan

angka-angka mutlak maupun secara presentase. Analisis verifikatif menggunakan analisis model linier berganda.

Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Zilzaal Sefty Amury Piayu (2016) dengan judul : “ Pengaruh Kepuasan Kerja Pada Kinerja Pegawai Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung Dengan Motivasi Variabel Pemoderasi”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, untuk mengetahui pengaruh motivasi pegawai terhadap kinerja pegawai, dan untuk mengetahui pengaruh motivasi sebagai variabel pemoderasi dalam kepuasan kerja dan kinerja pegawai kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh dari sampel penelitian dianalisis dengan menggunakan metode statistik, yaitu analisis linier berganda.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ambeng (2008) yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Camat Hasil Pemekaran : Studi Pada Kantor Camat Lumar Kabupaten Bengkayang Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai meliputi komitmen pemimpin, motivasi pegawai dan dukungan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penelitian deskriptif.

2. Konsep Kinerja

Performance sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja.

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Amstrong dan Baron, 1998:15).

Colquit, Lepine, dan Welson (2011:35) mengemukakan bahwa kinerja adalah nilai serangkaian perilaku kerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi. Pendapat lain memandang kinerja sebagai cara untuk memastikan bahwa pekerja individual atau tim tahu apa yang diharapkan dari mereka dan mereka tetap fokus pada kinerja efektif dengan memberikan perhatian pada tujuan, ukuran dan penilaian (Cascio,2013:639). Ada pula pendapat lain yang menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang berkaitan dengan tujuan organisasi

seperti kualitas, efisiensi dan kriteria lain dari efektivitas (Gibson, Ivancevich, Donnelly, dan Konopaske, 2012: 374)

Mc. Clelland (2014) mendefinisikan kinerja (performance) adalah kualitas melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Rue (1981:375) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Adapun Suntoro (1999: 15) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Pendapat lain, Robbins (2003) berpendapat kinerja menghasilkan fungsi dan kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*).

Kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja.

Kinerja organisasi juga ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian dan review atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia.

Kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2010:75) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara berkualitas dan kuantitas yang diperoleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sinambela (2006:9) menjelaskan kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Dengan demikian kinerja diartikan sebagai hasil kemampuan dan motivasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai. Kedua konsep diatas menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui kemampuan pegawai terhadap pekerjaannya dengan keahlian yang dimiliki dan juga kemampuan bekerjasama.

Konsep Kinerja Pegawai dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (1994), kinerja berarti kemampuan kerja. Menurut Sedarmayanthi, 2007, Kinerja terjemahan dari "performance" berarti hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan norma maupun etika. Menurut Harindjha (2002) kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam organisasi.

3. Penilaian / Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat deviasi / penyimpangan antara progres yang direncanakan dengan

kenyataan. Apabila terdapat deviasi berupa progres yang lebih rendah dari rencana, maka perlu dilakukan atau diambil langkah-langkah untuk memacu kegiatan agar tujuan yang diharapkan dapat di capai.

Pengertian penilaian menurut Dessler dalam Harbani Pasolong (2007) penilaian kinerja merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya yaitu untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada diatas rata-rata.

Menurut Rivai (2009:549), penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Dengan demikian penilaian kinerja adalah suatu hasil karya karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya. Cascio (1991:73) menyatakan bahwa penilaian kinerja ialah suatu gambaran yang sistematis tentang kebaikan dan kelemahan dari pekerjaan individu atau kelompok. Meskipun ada diantara masalah teknis (seperti pemilihan format) dan masalah manusianya sendiri (seperti resistensi penilai dan adanya hambatan hubungan antar individu) yang semuanya itu akan dapat teratasi oleh penilaian kinerja. Menurut Mondy dan Noe (1993:394) merupakan suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Untuk mengetahui kinerja seseorang harus ditetapkan standar kinerja sebagai tolok ukurnya. Standar kinerja masing-masing orang yang

mempunyai pekerjaan sesuai jenis pekerjaan organisasi atau profesinya. Standar kinerja merujuk pada tujuan organisasi yang dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.

Ada 5 (lima) indikator dalam menilai kinerja individu dalam organisasi menurut Mondy, et.al (1996), yaitu : 1). *time standards*, 2). *Productivity standards*, 3). *cost standards*, 4). *quaity standards*, dan 5). *behaviour standads* . Menurut Furtwengler (dalam Mondy:1996), aspek-aspek yang dijadikan ukuran kinerja seseorang adalah : 1). Cepat dalam menyelesaikan pekerjaan, 2). Kualitas Kerja, 3). Kualitas Layanan, 4) Niali Pekerjaan, 5). Keterampilan interpersonal, 6). Keinginan untuk sukses, 7). Keterbukaan, 8). Kreativitas, 9). Keterampilan berkomunikasi, 10). Inisiatif, dan 11). Memiliki perencanaan.

Secara teoritis menurut Gibson yang dikutip oleh Ilyas (2001), ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja, yaitu : variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis. Ketiga kelompok variabel tersebut mempengaruhi kelompok kerja yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja personel. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja adalah yang berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan yang harus diselesaikan untuk mencapai sasaran suatu jabatan atau tugas. Variabel individu dikelompokkan pada sub variabel maupun kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku dan kinerja individu. Variabel psikologik terdiri dari sub-variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel ini menurut Gibson

(1987), banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variabel demografis. Variabel psikologis seperti persepsi, sikap, kepribadian dan belajar merupakan hal yang kompleks dan sulit diukur, juga menyatakan sukar mencapai kesepakatan tentang pengertian dari variabel tersebut, karena seorang individu masuk dan bergabung dalam organisasi kerja pada usia, etnis, latar belakang budaya dan keterampilan berbeda satu dengan yang lainnya.

Penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil, adalah penilaian secara periodik pelaksanaan pekerjaan seorang Pegawai Negeri Sipil. Tujuan penilaian kinerja adalah untuk mengetahui keberhasilan atau ketidakberhasilan seorang Pegawai Negeri Sipil, dan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan dan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya. Hasil penilaian kinerja digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pembinaan Pegawai Negeri Sipil antara lain pengangkatan, kenaikan pangkat, pengangkatan dalam jabatan, pendidikan dan pelatihan, serta pemberian penghargaan. Penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1979 tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil.

4. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja menurut Werther dan Davis (1996:342) adalah bahwa penilaian kinerja mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi perusahaan yang dinilai, antara lain :

- a. *Performance Improvement.*
Memungkinkan Karyawan dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja
- b. *Compensation Adjustem. M*
Membantu para pengambil keputusan untuk menntukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya
- c. *Placement Decision.*
Menentukan promosi, tranfer dan demotion
- d. *Tarining and Developmen Needs.*
Mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan agar kinerja mereka lebih optimal
- e. *Carrer Planning and Development.*
Memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi akrir yang dapat dicapai
- f. *Staffing Process Deficiencies.*
Mempengaruhi prosedur perekrutan karyawan
- g. *Informational Inaccuracies and job-Design Eror.*
Membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen SDM terutama dibidang informasi *job-analysis, job-design*, dengan sistem informasi manajemen SDM
- h. *Equal Employment Opportuniy.*
Menunjukkam bahwa *placement decision* tidak diskriminatif
- i. *External Chalengges.*
Kadang-kadang kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan dan lain-lainnya. Biasanya faktor ini tidak terlalu jelas, namun dengan melakukan penilaian kinerja faktor-faktor eksternal ini akan keliatan sehingga membantu departemen sumber daya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja karyawan
- j. *Feedback.*
Memberikan umpan balik bagi urusan kekaryawanan maupun bagi karyawan itu sendiri

Dari teori tersebut maka penilaian kinerja sangat bermanfaat bagi karyawan atau pegawai untuk meningkatkan kapasitas dirinya. Karyawan / pegawai menjadi terpacu untuk selalu memberikan yang terbaik. Hal ini mengakibatkan kinerja perusahaan atau organisasi juga meningkat dan mendapatkan prestise tersendiri.

Manfaat penilaian kinerja menurut Lawson (2005:18) bahwa *review* kinerja memberikan manfaat baik bagi individual, amnajerial maupun bagi kepentingan organisasi. Menurut Wibowo (2016:201) *review* yang efektif memberikan manfaat bagi pekerja dalam : (1) melanjutkan motivasi dan komitmen; (2) memperbaiki kinerja secara berkelanjutan; (3) memberikan arah dan menyetujui kontribusi yang diharapkan; (4) menetapkan target sejalan dengan tujuan organisasi dan tim; (5) pengembangan *review* sejauh ini; (6)mengidentifikasi kebutuhn training; (7) menghargai keberhasilan dan mau belajar dari kekecewaan; (8) memahami aspirasi karier dan menilai potensi; dan (9) menggabungkan gagasan untuk perubahan.

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Pasolong (2007) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kemampuan,
Robbins (2007) mengatakan kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.
- 2) Kemauan,
Menurut Robbins kemauan adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- 3) Energi, Ayan dalam Pasolong (2007) mendefenisikan energi adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energy psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terhambat.
- 4) Teknologi Rousseau dalam Pasolong (2007) mengatakan bahwa teknologi adalah penerapan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan.
- 5) Kompensasi Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- 6) Kejelasan Tujuan Widodo dalam Pasolong (2007) mengatakan bahwa seorang cpemimpin birokrasi harus menentukan apa yang menjadi tujuan dari organisasi pemerintah dan menentukan pula kriteria kinerjanya.
- 7) Keamanan pekerjaan menurut Geeorge Strauss & Leonard Sayles dalam Pasolong (2007) adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang

menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan daripada gaji atau kenaikan pangkat.

Berdasarkan teori tersebut diatas, faktor –faktor yang mempengaruhi kinerja tidak hanya kemampuan individu tetapi mencakup secara keseluruhan baik secara internal yaitu dari diri individu itu sendiri dan eksternal yaitu lingkungan dimana seseorang bekerja.

Menurut Robert A. Sutermeister dalam Salman Lumoidong (2000) faktor internal yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, meliputi : Motivasi, Kemampuan atau perilaku, dan Kepemimpinan.

Menurut Tri Widodo (2007) ada 2 faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja pegawai sebagai aparatur, antara lain:

- a. Lingkungan kerja Merupakan aturan yang sifatnya memaksa orang atau individu untuk berperilaku tertentu sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan sebuah institusi. Lingkungan kerja menunjuk pada hal-hal yang berada di sekeliling dan melingkupi kerja karyawan di kantor. Kondisi lingkungan kerja lebih banyak tergantung dan diciptakan oleh pimpinan, sehingga suasana kerja yang tercipta tergantung pada pola yang diciptakan pimpinan. Lingkungan kerja dalam sebuah institusi dapat berupa : struktur tugas, desain pekerjaan, pola kepemimpinan, pola kerjasama, ketersediaan sarana kerja, dan imbalan.
- b. Kompensasi Merupakan sebuah stimulan yang diberikan oleh atasan instansi terhadap para bawahan.

6. Indikator Kinerja

Di dalam mengukur kinerja organisasi publik di Indonesia, menurut Dwiyanto mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja organisasi publik, yaitu:

- a. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output.
- b. Orientasi Kualitas Pelayanan Kualitas Layanan, yaitu: cenderung menjadi penting untuk menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.
- c. Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
- e. Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Sedangkan menurut menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2015) indikator kinerja yaitu :

a. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, ketrampilan, kebersihan hasil kerja, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan, dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

b. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya, Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing, selain itu juga merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

c. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. yang terdiri dari komponen kehandalan dalam menyelesaikan tugas dan pengetahuan

tentang pekerjaan, selain itu setiap karyawan harus bekerja sesuai dengan tugas, fungsi dan peran, keahlian dan kompetensi masing-masing untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan.

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan, selain itu kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

Evaluasi Kinerja atas kinerja organisasi akan dipergunakan sebagai umpan balik dalam melakukan perbaikan kinerja organisasi di masa yang akan datang. Tujuan-tujuan organisasi melakukan evaluasi kinerja dapat berbeda-beda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya. Suatu organisasi melakukan evaluasi kinerja untuk menentukan besar kecilnya jasa-jasa yang harus diberikan kepada karyawannya. Sedangkan organisasi yang lainnya melakukan evaluasi kinerja untuk mengetahui dan merancang suatu bentuk pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja para karyawannya.

Secara umum, tujuan-tujuan organisasi melakukan evaluasi kinerja dapat dikelompokkan dalam dua bagian yaitu :

1. Tujuan pengevaluasian kinerja karyawan. Pihak manajemen organisasi membutuhkan suatu evaluasi yang objektif terhadap kerja individu karyawan untuk membuat keputusan personal, seperti penyeleksian dan penempatan karyawan, mutasi, promosi
2. Tujuan Pengembangan karyawan. Evaluasi kinerja dijadikan sebagai alat untuk merencanakan masa pekerjaan depan, membantu karyawan, untuk memperbaiki kinerjanya, pengembangan karir karyawan dan mempererat hubungan antara pimpinan dan bawahan.
3. Tujuan Hukum. Pihak manajemen dalam beberapa hal diwajibkan oleh hukum atau peraturan pemerintah untuk melakukan evaluasi kinerja sebagai dasar dari keputusan yang berkaitan dengan keputusan sumber daya manusia dalam organisasi, agar terjadi kesetaraan keadilan antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.

Evaluasi kinerja yang dilakukan terhadap hasil kerja individu sangat berpengaruh terhadap hasil kerja organisasi. Disisi lain, evaluasi individu dapat digunakan untuk menilai kemampuan pekerja, peringkat kerja, penggajian, kompensasi, promosi dan penetapan dalam jabatan. Lebih penting lagi, evaluasi kinerja dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan kinerja organisasi, dimana hasil evaluasi kinerja dapat dirumuskan suatu umpan balik yang diperlukan untuk tahapan proses kinerja yang akan datang.

7. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Harvard (2002:79) penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk : (1) memperkenalkan perubahan termasuk perubahan dalam budaya organisasi, (2) mendefinisikan tujuan , target dan sasaran untuk periode yang akan datang, (3) memberi orang target yang tidak mungkin dicapai, sebagai alat untuk memecat dikemudian hari, (4) memberikan gambaran bahwa organisasi dalam menantang pekerja untuk memberikan kinerja tinggi, (5) meninjau kembali kinerja yang lalu dengan maksud untuk mengevaluasi dan mengaitkan dengan pengupahan, (6) melobi penilai untuk kepentingan politis, dan bahkan akhir yang meragukan, (7) mendapatkan kesenangan khusus, (8) menyepakati tujuan pembelajaran, (10) mengidentifikasi dan merencanakan menghilangkan kelemahan, (11) membangun dialog konstruktif tentang kinerja yang dapat dilanjutkan setelah diskusi penilaian, (12) memebangun dialog yang sudah ada antara manajer dengan anak buahnya , dan (13) menjaga perusahaan atau pemegang saham utama senang tetapi tanpa maksud menggunakan penilaian menjalankan perusahaan.

Dari apa yang diungkapkan Harvard diatas tampak jelas bahwa penilaian kinerja bukan hanya untuk tujuan menilai sumberdaya manusia saja, tetapi dapat dipergunakan untuk kepentingan organisasi yang lebih luas.

Sedangkan Allen (2007:43) menunjukkan manfaat penilaian kinerja , antara lain adalah : (a) penilaian kinerja yang dilakukan dengan berhati-hati dapat membantu memperbaiki kinerja pekerja sepanjang

tahun, (b) proses penilaian yang efektif merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia yang dapat membantu organisasi berhasil, dan (c) merupakan komponen kunci dari strategi kompetitif.

8. Konsep Pelayanan Publik

Dalam pelayanan ada dua istilah yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

Warsito dalam Sagita (2010:54) mengatakan bahwa pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut S.Lukman dalam Sagita (2010:54), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Batinggi (2005:65), disebut pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang ditetapkan. Pelayanan menurut Batinggi (2005:66) terdiri atas empat faktor, yaitu :

- a. Sistem, Prosedur, metode
- b. Personal, terutama ditekankan pada perilaku aparatur

c. Masyarakat sebagai pelanggan

Gronroos dalam Ratminto dan Winarsi (2012:34) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sedangkan menurut Moenir dalam Tangkilisan (2005:64), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Sianipar (1998:4) mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Lonsdale (1994), pengertian dari pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Sedangkan menurut Undang- Undang No 25 tahun 2009 pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara luas istilah Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (the general public) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (comfort and conviniences) bagi seluruh masyarakat.

Pelayanan Publik menurut Kepmenpan No. 63/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan Publik menurut Kepmenpan No 63/ 2003 terbagi menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu :

1. Kelompok Pelayan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk /jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Adapun pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, sehingga memerlukan asas – asas pelayanan. Asas-asas pelayanan menurut Ibrahim (2008;20-28) yaitu :

a. Hak dan Kewajiban

Bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.

- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses kelauran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan
- d. Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus jula mahal” maka instansi atau lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dnegan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mulyadi (2016:183) mengatakan ada 5 (lima) karakteristik yang membedakan jenis pelayanan publik yaitu :

1. Adaptif
Derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta pengguna.
2. Posisi tawar pengguna / Konsumen
Semakin tinggi posisi tawar pengguna maka semakin tinggi pula peluang untuk permintaan pelayanan lebih.
3. Tipe Pasar

Menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna yang lain.

4. Lokus Kontrol

Menjelaskan siapa yang memegang kontrol atau transaksi, apakah pengguna atau penyelenggara pelayanan.

5. Sifat Pelayanan

Menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Sedangkan Bharata (2004:11), mengatakan ada 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu :

1. Penyedia Layanan

Yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services)

2. Penerima Layanan

Yaitu mereka yang disebut konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis Layanan

Yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

4. Kepuasan Pelanggan

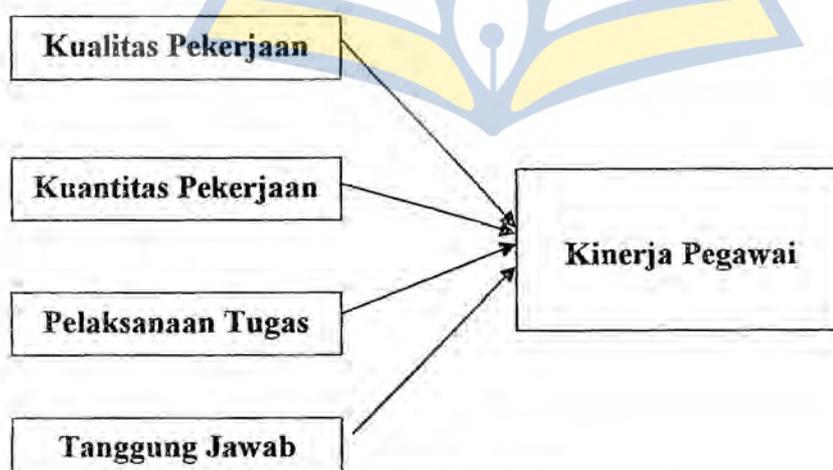
Dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting

dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standdar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

B. KERANGKA BERPIKIR

Kinerja adalah kualitas dan atau kuantitas hasil kerja individu atau sekelompok dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional operasional, kriteria dan ukuran yang ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu Kualitas pekerjaan, Kuantitas pekerjaan, Pelaksanaan tugas dan tanggungjawab. Hal tersebut saling berkaitan satu dengan yang lain seperti tergambar dibawah ini :



Sumber : diadopsi Mangkunegara (2015)

Kinerja seseorang dapat dilihat dari 4 (empat) hal yaitu kualitas pekerjaan, kuantitas Pekerjaan, Pelaksanaan tugas dan tanggungjawab. Keempat hal tersebut satu dengan yang lainnya saling mendukung untuk mendapatkan kinerja yang baik.

Dalam melakukan pekerjaan seseorang dapat dikatakan berkualitas hasilnya jika tingkat kesalahan sedikit. Pengetikan yang rapi, ketelitian dalam pengetikan surat atau pun pemeriksaan berkas. Kinerja seorang pekerja juga dapat dinilai dari pegawai tersebut dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan standar, dan juga banyaknya tugas yang bisa diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

Tanggungjawab dalam penyelesaian tugas juga menjadi salah satu indikator penilaian kinerja. Adanya tanggungjawab menyelesaikan pekerjaan walaupun jam pelayanan telah lewat atau memasuki jam istirahat merupakan suatu penilaian bagi kinerja pegawai tersebut.

C. DEFINISI OPERASIONAL

Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian ini adalah berdasarkan teori indikator kinerja menurut Prabu Anwar Mangkunegara yaitu:

- 1) Kualitas, adalah kemampuan seseorang untuk mengerjakan tugasnya yang diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, kebersihan hasil kerja

- 2) Kuantitas, adalah berapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu hari dan jumlah volume pekerjaan yang dikerjakan. Menunjukkan jumlah pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu tertentu
- 3) Pelaksanaan Tugas, adalah sejauh mana pegawai bisa melaksanakan tugasnya dengan akurat dan tidak ada kesalahan terdiri dari komponen kehandalan dalam menyelesaikan tugas dan pengetahuan tentang pekerjaan
- 4) Tanggungjawab, adalah kesadaran akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ilmiah adalah suatu kegiatan atau proses yang dilakukan berdasarkan cara-cara yang rasional. Ilmu pengetahuan yang mengkaji dan mengembangkan cara-cara rasional tersebut disebut dengan istilah metodologi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat dalam pelayanan publik.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Kecamatan Malinau Barat, jalan M. Yamin Desa Tanjung Lapang Kecamatan Malinau Barat, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara.

D. Subyek Penelitian

Yang menjadi subyek penelitian dalam penulisan ini adalah :

1. Kepala Seksi Pelayanan dan Perijinan
2. Staf Pelayanan dan Perijinan
3. Masyarakat yang berurusan

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut KJ. Veeger (2003: 31) merupakan langkah yang amat penting dalam penelitian. Data yang terkumpul akan dijadikan sebagai bahan untuk analisis. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk uraian. Dalam penelitian ini data – data sekunder yang diperlukan antara lain : literatur yang relevan dengan judul penelitian, misalnya materi atau dokumen - dokumen dari kantor kelurahan Kolongan serta buku – buku dan karya ilmiah yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data – data yang di butuhkan yaitu melalui beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Pengamatan (observation)

Observasi secara sederhana berarti pengamatan atau melihat secara cermat sesuatu hal, kegiatan dan keadaan tertentu. Tujuan dari observasi adalah memperoleh data tentang sesuatu keadaan atau peristiwa secara sistematis dan dilakukan dengan bantuan instrument atau panduan observasi sesuai dengan masalah penelitian yang akan diteliti.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat interaktif. Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Pewawancara adalah pengumpul informasi yang diharapkan dapat menyampaikan pertanyaan dengan jelas dan kemudian menulis semua jawaban dari pemberi informasi (Informan)

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif selain berupa observasi dan wawancara, juga dapat berupa dokumentasi. Dalam hal ini dokumentasi berarti semua publikasi atau data cetak yang dihasilkan oleh seseorang atau instansi.

F. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan langkah yang berisikan kegiatan sistematis untuk membangun kaitan antardata penelitian dalam upaya membentuk makna yang akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Bogdan dalam Sugiyono (2008:88) menyatakan bahwa analisi data adalah proses dalam mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan

lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Sementara Sugiyono (2008:89) berpendapat bahwa analisis data adalah proses mencari, menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipeajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis data sebagai berikut :

1. Melakukan observasi , wawancara dengan responden yang telah ditentukan
2. Data kasar yang diterima melalui observasi, wawancara dan dokumen diolah dan disederhanakan
3. Penyajian data , pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan. Display data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal
4. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan – catatan lapangan sehingga data – data yang ada teruji validitasnya

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Kabupaten Malinau

Kabupaten Malinau adalah salah satu kabupaten yang ada di Kalimantan Utara, yang merupakan salah satu daerah hasil pemekaran Kabupaten Bulungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999. Kabupaten Malinau terletak antara $114^{\circ}35'22''$ sampai dengan $116^{\circ}50'55''$ bujur. Sejak berdiri Tahun 1999, Kabupaten Malinau terdiri atas dua belas kecamatan, yaitu Kayan Hulu, Sungai Boh, Kayan Selatan, Kayan Hilir, Pujungan, Bahau Hulu, Malinau Kota, Malinau selatan, Malinau Barat, Malinau Utara, Mentarang dan Mentarang Hulu dengan jumlah total desa sebanyak 109 desa. Kemudian pada tahun 2012, terjadi pemekaran kecamatan, yaitu pada Malinau Selatan menjadi Kecamatan Malinau Selatan dan Malinau Selatan Hilir, Kecamatan Mentarang menjadi Kecamatan Mentarang dan Sungai Tubu, sedangkan jumlah desa tidak berubah.

Kabupaten Malinau memiliki Visi “ Terwujudnya Kabupaten Malinau Yang Maju dan Sejahtera Melalui Gerakan Desa Membangun (Gerdema). Guna mencapai Visi tersebut, maka Misi Kabupaten Malinau tahun 2016 – 2021 adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia

- b. Meningkatkan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan daerah, mulai dari fase perencanaan, implementasi, pertanggungjawaban dan evaluasi
- c. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pembangunan infrastruktur daerah baik perkotaan, pedesaan, pedalaman maupun perbatasan, dengan fokus pada peningkatan infrastruktur dasar yaitu : jalan, air bersih, listrik, telekomunikasi dan informasi
- d. Meningkatkan perekonomian daerah dan pemerataan pembangunan yang bertumpu pada ekonomi desa, melalui pengembangan infrastruktur ekonomi yaitu BUMDes, Pasar, Bank dan Pusat perdagangan
- e. Meningkatkan peran pertanian (tanaman pangan, perkebunan, peternakan dan perikanan) dalam perekonomian daerah, melalui pengembangan unggulan desa : “one village one product” dengan slogan “Bertani Sehat”
- f. Menjadikan Ibukota Kabupaten Malinau sebagai Pusat Pemerintahan, pusat pembangunan dan pusat industri barang dan jasa, melalui perencanaan tata kota secara komprehensif dengan membangun infrastruktur perkotaan, jaringan transportasi darat, sungai dan udara.
- g. Mewujudkan persamaan hak kepada seluruh pemeluk agama untuk dapat beribadah menurut agamanya masing-masing dengan senantiasa mengembangkan sikap toleransi

- h. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup serta mewujudkan keefektifan dan efisiensi penggunaan sumber daya alam dalam dimensi Kabupaten malinau sebagai Kabupaten Konservasi, melalui penanaman pohon masyarakat dan memasyarakatkan kegiatan perkebunan
- i. Mewujudkan supremasi hukum dan menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif serta efisien guna mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)
- j. Meningkatkan peran pemuda dan perempuan dalam pembangunan daerah, melalui penguatan peran perempuan dan pemuda desa dalam setiap kegiatan pembangunan
- k. Mengembangkan seni, budaya dan pariwisata daerah, dengan memperbanyak atraksi seni daerah, pelestarian seni dan budaya daerah melalui pendidikan dan pelatihan
- l. Memantapkan kapasitas Pemerintahan Kabupaten ,kecamatan dan Desa menyelenggarakan kepentingan rakyat

Pogram Utama dan Unggulan

Sebagai implementasi nyata dari Visi dan Misi, Pemerintah Kabupaten Malinau menetapkan 16 (enam belas) program utama dan unggulan yaitu :

1. Memberi Tunjangan dan Operasional kepada RT sebesar Rp 60juta/tahun dan Dana Program “RT BERSIH” sekurang-kurangnya sebesar Rp 200juta kepada setiap RT

2. Melaksanakan program “Wajib Belajar Enam Belas Tahun “ dengan bebas SPP dan bebas Biaya Pendidikan dari PAUD,SD,SMP dan SMU
3. Kebijakan Program Beras daerah (RASDA) bagi kepentingan konsumsi rakyat Malinau dan kebijakan subsidi Beras Sejahtera kepada masyarakat yang tidak mampu melalui kebijakan RASDA yang diperoleh dari produksi petani Malinau
4. Optimalisasi kualitas SDM Aparatur Pemerintahan Desa dalam rangka otonomi desa secara murni
5. Optimalisasi Dana Operasional Kecamatan dan Dana Gerdema kepada dusun dan RT
6. Meningkatkan pemberian modal usaha tanpa angunan dan bunga kepada kelompok usaha ekonomi lemah yang ada di desa, RT dan Dusun
7. Menyediakan beasiswa kepada anak-anak Malinau yang tidak mampu namun berprestasi untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi
8. Memprogramkan tugas belajar bagi anak berprestasi untuk melanjutkan ke jenjang Pendidikan Tinggi Kejuruan
9. Menyelenggarakan Balai Latihan Kerja (BLK) bagi anak-anak yang putus sekolah dan bagi mereka yang ingin memperoleh keterampilan tertentu
10. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Gratis (Jamkesda) terutama masyarakat tidak mampu
11. Membangun infrastruktur mandiri bagi Ibu Kota Malinau

12. Memperbaiki tingkat kesejahteraan PNS, Kepala Desa, Aparat Desa, Kepala Adat dan Aparat Adat, Ketua BPD dan Anggota, Ketua LPM dan Anggota, Kepala Dusun
13. Memaksimalkan Mutu Pelayanan pada pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat (PKM) di setiap kecamatan
14. Mewujudkan kehadiran resi gudang di setiap Kecamatan untuk menampung hasil pertanian dalam arti luas
15. Mendorong partisipasi swasta dalam berinvestasi dan mengembangkan usaha dan pasar dalam daerah, antar daerah, antar pulau dan Internasional terhadap produk lokal melalui pemberian insentif dan kemudahan regulasi
16. Menyediakan Dana Kredit Usaha Persiapan Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil

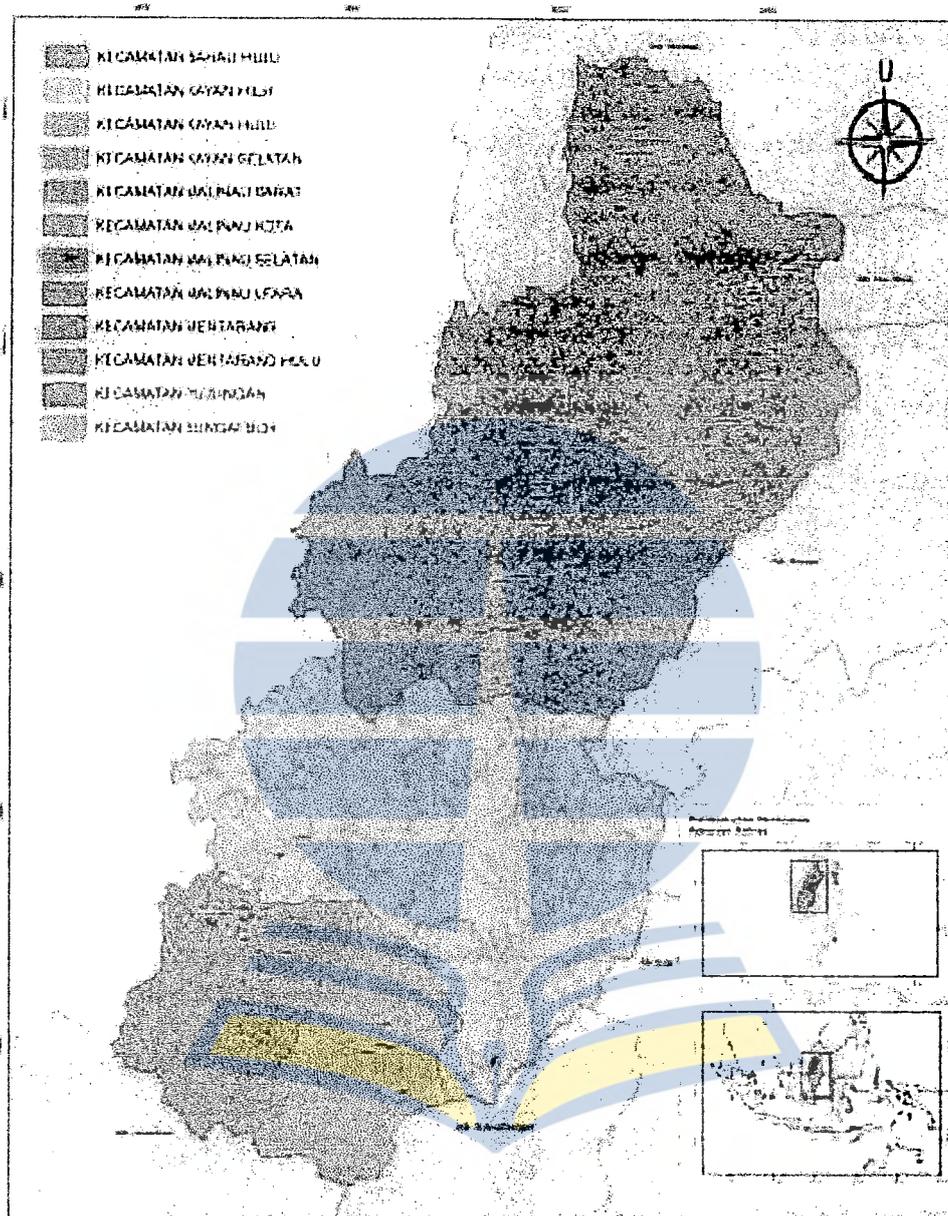
Sebagai kristalisasi Visi dan Misi daerah, Pemerintah kabupaten Malinau menetapkan 5 (lima) pilar Pembanguna Daerah yaitu :

1. Peningkatan dan pengembangan infrastruktur dasar dan infrastruktur ekonomi
2. Pengembangan Kapasitas Sumber daya Manusia
3. Penguatan Ekonomi Desa untuk memperkuat Ekonomi Daerah dan Penciptaan Keunggulan Komperatif dalam rangka kebijakan ekonomi ASEAN (MEA)

4. Pengembangan ibu kota Malinau menjadi Kota mandiri, Pusat pemerintahan, Pusat perdagangan, Pusat Pendidikan, Pusat Informasi dan Pusat Industri
5. Penatalayanan Pemerintahan dan Reformasi birokrasi untuk Pelayanan prima dari desa sampai kabupaten



Peta Kabupaten Malinau



Sumber : BPS Kabupaten Malinau

2. Kecamatan Malinau Barat

Kabupaten Malinau memiliki 15 Kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Malinau Barat, yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Malinau Kota berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pemekaran Kecamatan. Kecamatan Malinau Barat di resmikan pada tanggal 16 Agustus 2002 dan telah dipimpin oleh 6 (enam) orang Camat sampai Sekarang. Kecamatan Malinau Barat memiliki luas $\pm 754,43 \text{ km}^2$ dan terdiri dari 9 (sembilan) desa yaitu Desa Kuala Lapang, Desa Tanjung Lapang, Desa Taras, Desa Sempayang, Desa Sesua, Desa Punan Bengalun, Desa Long Kenipe, Desa Sentaban dan Desa Long Bila dan terdapat 43 (empat puluh tiga) Rukun tetangga (RT).

Batas Kecamatan Malinau Barat yaitu sebelah utara dan timur berbatasan dengan Kecamatan Malinau Kota, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Malinau Selatan dan sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Mentarang.

Kecamatan Malinau Barat dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki 7 (tujuh) seksi/sub bagian yaitu : Seksi Pelayanan dan Perijinan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Sub Bagian Kepegawaian, Sub Bagian Penyusunan Program dan Keuangan, Seksi Pemerintahan, Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa, Seksi Kesejahteraan Sosial. Dengan Jumlah pegawai sebanyak orang, terdiri dari :

- a. Camat : 1 orang
- b. Sekretaris Camat : 1 orang
- c. Kepala Seksi : 7 orang

d. Staf

d.1. Seksi Pelayanan dan Perijinan : 2 orang

d.2. Seksi Ketentraman dan Ketertiban : 2 orang

d.3. Seksi Pemerintahan : 3 orang

d.4. Seksi Kesejahteraan Sosial : 1 orang

d.5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa : 3 orang

d.6. Sub Bagian Kepegawaian : 10 orang

d.7. Sub Bagian Penyusunan Program dan Keuangan : 4 orang

Total pegawai 34 (tiga puluh empat) orang

Tingkat pendidikan Pegawai kantor Camat Malinau Barat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1

Jumlah Pegawai Menurut Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	S2	3 orang
2	S1	10 orang
3	Diploma	3 orang
4	SLTA	16 orang
5	SLTP	-
6	SD	2 orang
	JUMLAH	34 orang

Sumber : Bagian Kepegawaian dan Umum Kantor Camat Malinau Barat

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah pegawai berdasarkan pendidikan terdiri dari 3 orang memiliki pendidikan Stara 2, untuk Strata 1 berjumlah 7 orang, 3 orang berpendidikan Diploma, 21 orang berpendidikan SLTA, pendidikan SLTP tidak ada dan 1 orang berpendidikan SD.

Jumlah pegawai kantor Camat Malinau Barat berdasarkan jabatan/ Eselon dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2
Jumlah Pegawai Menurut Jabatan / Eselon

No	Jabatan / Eselon	Jumlah
1	Eselon III.a	1 orang
2	Eselon III.b	1 orang
3	Eselon IV.a	5 orang
4	Eselon IV.b	2 orang
	JUMLAH	9 orang

Sumber: Bagian Kepegawaian dan Umum Kantor Camat Malinau Barat

Berdasarkan tabel tersebut diatas maka dapat dilihat jumlah pegawai berdasarkan jabatan / eselon pada Kantor Camat Malinau Barat adalah terdiri dari Eselon III.a sebanyak 1 orang yaitu Camat, Eselon III.b

terdiri dari 1 orang yaitu Sekretaris Camat, Eselon IV.a terdiri dari 5 orang dan eselon IV.b terdiri dari 2 orang.

Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian dan Seksi

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- a. Mengikuti Apel Pagi
- b. Mengikuti Apel gabungan di Kantor Bupati
- c. Mengikuti rapat koordinasi dilingkungan Kantor Camat Malinau Barat
- d. Melaksanakan urusan rumah tangga, keamanan kantor dan mempersiapkan sarana dan prasarana kantor
- e. Membagi dan memberikan petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sesuai dengan tupoksi
- f. Melaksanakan pengadaan, pemeliharaan sarana prasarana kantor dan pengelolaan inventarisasi barang
- g. Menyelenggarakan administrasi kepegawaian
- h. Menyusun bahan pembinaan kedisiplinan pehgawai
- i. Mengelola tertib administrasiumum dan ketatausahaan
- j. Menyusun rencana kebutuhan alat-alat

Pengadministrasian Umum

- a. Mengikuti apel pagi
- b. Mengikuti apel gabungan di Kantor Bupati

- c. Melaksanakan penyusunan laporan pembuatan Daftar Urut Kependidikan (DUK) Aparatur Sipil Negara / Calon Aparatur Sipil Negara / Pegawai Tidak tetap (PTT)
- d. Membuat daftar jaga Cuti, Kenaikan Pangkat dan Kenaikan Gaji Berkala
- e. Mengetik Surat keluar bagian Umum dan Kepegawaian

Pengelola Barang

- a. Mengikuti Apel Pagi
- b. Mengikuti Apel Gabungan di kantor Bupati
- c. Menyusun Kartu Inventaris Ruangan
- d. Menyusun kartu Inventaris Barang
- e. Menyiapkan Buku Inventaris Barang
- f. Menyiapkan Buku Peminjaman Barang

Staf Pengelola Absen

- a. Mengikuti Apel pagi
- b. Mengikuti apel gabungan di Kantor Bupati
- c. Membuat Daftar Absen
- d. Merekap absensi apel dan absensi kerja pegawai
- e. Mengetik Laporan kegiatan Rutin Sb Bagian Umum dan Kepegawaian

Staf Pengadministrasian Umum

- a. Mengikuti Apel Pagi

- b. Mengikuti Apel Gabungan di Kantor Bupati
- c. Mencatat Surat masuk dan Keluar Sub Bagian Umum dan kepegawaian
- d. Mengagendakan kegiatan harian Camat

Staf Caraka

- a. Mengikuti Apel pagi
- b. Mengikuti Apel gabungan di Kantor Bupati
- c. Mengantar Surat Keluar dan Undangan

Staf Operator

- a. Mengikuti Apel pagi
- b. Mengikuti Apel Gabungan di Kantor Bupati
- c. Melayani permintaan foto copy
- d. Menyiapkan Kursi dan Meja Rapat
- e. Menyiapkan sound sistem Kantor untuk rapat dan pertemuan

Staf Kebersihan

- a. Mengikuti Apel pagi
- b. Mengikuti Apel Gabungan di Kantor Bupati
- c. Membersihkan setiap ruangan
- d. Membersihkan halaman dan lingkungan Kantor
- e. Menyiapkan minum untuk Pegawai Kantor Camat

Supir

- a. Mengikuti Apel pagi
- b. Mengikuti Apel gabungan di Kantor Bupati
- c. Mengantar Camat dan atau Pegawai Kantor Camat
- d. Menjaga keamanan dan kebersihan mobil kantor

2. Sub Bagian Penyusunan Program dan Keuangan

Kepala Sub Bagian Penyusunan Program dan Keuangan

- a. Mengikuti Apel pagi, menandatangani absen / sidik ajri
- b. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan sesuai tugas pokok dan fungsi
- c. Melaporkan pelaksanaan tugas penyusunan Program dan Pengelolaan Administrasi Pengelolaan Keuangan
- d. Menyusun dan mengkoordinasikan Rencana Program dan Keuangan Kecamatan
- e. Mengevaluasi pelaksanaan program dan keuangan kecamatan
- f. Menghadiri rapat koordinasi intern maupun ektern
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan
- h. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan
- i. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan

Bendahara Pengeluaran

- a. Mengikuti Apel pagi
- b. Mengikuti Apel Gabungan di kantor Bupati

- c. Menandatangani absensi dan sidik aji
- d. Melaksanakan Administrasi Keuangan
- e. Membuat pembukuan dengan rapi dan benar
- f. Menyimpan dan menyusun bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan
- g. Menyusun SPJ (Surat Pertanggungjawaban) Keuangan Kecamatan Malinau Barat
- h. Melaksanakan Pencairan Dana
- i. Melaporkan dan melakukan koordinasi Pelaksanaan Tugas Kepada Atasan
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan
- k. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan

Pembantu Bendahara Pengeluaran

- a. Mengikuti Apel pagi
- b. Mengikuti Apel Gabungan di kantor Bupati
- c. Menandatangani absensi dan sidik jari
- d. Membuat Surat Setorn Pajak (SSP)
- e. Membantu menyusun SPJ (Surat pertanggungjawaban) Keuanagn Kecamatan Malinau Barat
- f. Menyalurkan Tunjangan PNS dan Gaji Pegawai Tidak tetap (PTT) Kantor Camat Malinau Barata
- g. Melaporkan dan melakukan koordinasi pelaksanaan tugas kepada atasan

- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan
- i. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan

Staf Penyusunan Program

- a. Mengikuti apel pagi
- b. Mengikuti apel gabungan di kantor bupati
- c. Melaksanakan penyusunan rencana program / kegiatan kecamatan
- d. Mengevaluasi pelaksanaan program / kegiatan kecamatan
- e. Menghadiri rapat staf Kantor Camat malinau barat dan rapat intern bagian penyusunan Program
- f. Mengarsipkan surat masuk dan surat keluar, mengetik surat dinas terkait tupoksi
- g. Merekap laporan Kegiatan Kantor Camat
- h. Melaksanakan Tugas Lain Yang diberikan Atasan
- i. Memberikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan
- j. Memberikan pertimbangan dan saran kepada atasan

3. Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

- a. Mengikuti Apel Pagi
- b. Mengikuti Apel gabungan di Kantor Bupati
- c. Membuat rencana kerja Seksi kesejahteraan Sosial dan membagi ke bawahan
- d. Memberikan petunjuk pelaksanaan tugas secara langsung
- e. Memeriksa hasil kerja bawahan secara langsung

- f. Mengikuti rapat koordinasi intern dan ekstern
- g. Mengadakan rapat intern seksi Kesejahteraan Sosial
- h. Mengkonsep Surat Keluar sesuai Tupoksi Seksi kesejahteraan Sosial
- i. Mengkoordinasikan program kegiatan sosial dan bantuan sosial
- j. Mengkoordinasikan program kegiatan Pemuda dan Olahraga
- k. Mengkoordinasikan program kegiatan Keagamaan
- l. Mengkoordinasikan program kegiatan Kebudayaan
- m. Mengkoordinasikan program kegiatan Pendidikan
- n. Mengkoordinasikan program kegiatan Lingkungan Hidup
- o. Mengkoordinasikan acara Safari Natal Bupati malinau dan Safari ramadhan Wakil Bupati Malinau
- p. Membuat Laporan pelaksanaan tugas sebagi laporan pertanggungjawaban
- q. Memberi saran dan pertimbangan kepada atasan
- r. Melakukan pembinaan kepada bawahan

Staf Pengumpul dan Pengolah Data Sosial, Agama, Kebudayaan dan Pemuda

- a. Mengikuti Apel Pagi
- b. Mengikuti Apel gabungan di Kantor Bupati
- c. Mengikuti rapat intern Seksi Kesejahteraan Sosial
- d. Mengetik Surat Keluar sesuai Tupoksi Seksi Kesejahteraan Sosial

- e. Mengarsipkan dan mencatat Surat Masuk dan Surat Keluar
- f. Menghimpun data Penyandang masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)
- g. Menghimpun Data Program keluarga Harapan (PKH)
- h. Melakukan Pendataan Rumah Ibadah
- i. Melakukan Pendataan Obyek Wisata
- j. Merekap laporan Puskesmas dan Pustu
- k. Mengetik laporan Bulanan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial
- l. Melaksanakan tugas lain yang diminta oleh atasan
- m. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan

4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Kepala Seksi Pemberdayaan masyarakat Desa

- a. Mengikuti Apel pagi
- b. Mengikuti Apel gabungan di Kantor Bupati
- c. Menyusun Rencana Kerja Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa
- d. Menyusun konsep Tata Naskah Surat
- e. Menyusun bahan Monitoring Pelaksanaan Kegiatan APBDes
- f. Menyusun Bahan monitoring kegiatan APBD
- g. Menyusun bahan Monitoring kegiatan dana Desa
- h. Menyiapkan data home industri, UMKM, Koperasi dan TTG
- i. Menyusun Bahan Usulan Musrenbangdes, Musrenbangcam, forum SKPD dan Musrenbangda

- j. Menyusun Konsep Rekomendasi Pencairan Dana APBDes dan APBD
- k. Melaksanakan koordinasi dengan atasan dan sesama Kasi dan Kasubag
- l. Menyusun laporan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa
- m. Mengevaluasi Kinerja Bawahan

Staf Pengadministrasian Umum

- a. Menghimpun dan mengola data yang berkaitan dengan RT Bersih
- b. Menghimpun dan mengola data Pertanian, Perkebunan, Perikanan dan peternakan
- c. Menghimpun dan mengelola data hasil Musrenbangdes
- d. Menyiapkan Data/dokumen Musrenbangcam
- e. Mengelola, Mencetak dan Menjilid data Hasil Musyawarah Rencana Pembangunan Kecamatan
- f. Menyiapkan Data/Dokumen Musyawarah Rencana Pembangunan Kabupaten
- g. Mengetik dan Mencetak Surat rekomendasi realisasi Kegiatan Dana Desa dan APBDes
- h. Mengetik Surat keluar Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Staf Pengadministrasi Surat

- a. Menghimpun dan mengelola data hasil evaluasi perkembangan desa dan kelurahan

- b. Menghimpun dan mengelola data ekonomi bidang industri kecil, UMKM, Koperasi dan TTG
- c. Melaporkan pelaksanaan tugas kegiatan di bidang ekonomi dan pembangunan kepada atasan
- d. Mencatat kegiatan seksi PMD
- e. Mendistribusikan Surat keluar
- f. Mengarsipkan Surat masuk dan Surat keluar

5. Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan

- a. Menyusun dan membuat rencana kerja Seksi Pemerintahan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman;
- b. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan;
- c. Membagikan tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberikan arahan / petunjuk baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas;
- d. Melaksanakan koordinasi dengan sekretaris Kecamatan, kepala Sub Bagian. Kepala Seksi dan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan di tingkat Kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung;
- e. Menyiapkan konsep keputusan, instruksi, petunjuk pelaksanaan

- dan naskah dinas lain yang berkaitan dengan tugas Camat di Bidang Pemerintahan;
- f. Menyusun konsep rencana pembinaan pemerintahan umum dan desa untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
 - g. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan desa dengan menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan menyiapkan upaya penyelesaiannya agar diketahui perkembangan pelaksanaan tugas;
 - h. Menghimpun, mengolah dan menyusun laporan kependudukan dan data monografi kecamatan untuk disajikan sebagai data kependudukan;
 - i. Menyiapkan, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pengisian perangkat desa dan kepala desa agar dapat berjalan dengan lancar;
 - j. Memberikan bimbingan dan pembinaan kepada Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan Lembaga Kemasyarakatan Desa dalam rangka kemandirian desa;
 - k. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja;
 - l. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
 - m. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;

- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Staf Pemerintahan

- a. Mewujudkan dan melaksanakan 3(tiga) program unggulan Kabupaten Malinau
- b. Menghimpun Surat keterangan Pindah (SKP), Keterangan Domisili Penduduk, Domisili Partai, Keterangan Belum Menikah, Keterangan Kelahiran, Keterangan kematian dan surat keluar lainnya
- c. Mengetik Surat pelepasan Hak Atas Tanah, Hibah dan Ahli Waris
- d. Mengumpulkan, merekap dan menginput data kependudukan
- e. Melayani, menerima dan menganalisis laporan sengketa tanah
- f. Mengetik dan menyiapkan bahan materi untuk pembinaan ke desa
- g. Mencatat dan menyimpan surat masuk dan keluar seksi pemerintahan

6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Keamanan dan Ketertiban Umum

- a. Mengikuti apel pagi, apel gabungan dan Upacara hari besar di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Malinau
- b. Mengisi daftar hadir apel pagi dan sidik jari
- c. Mengikuti Rapat Koordinasi intern / ekstren

- d. Mengadakan Rapat intern Seksi TRANTIBUM
- e. Menyusun / Merencanakan Program Kerja Seksi TRANTIBUM
- b. Membagi, membimbing, memeriksa serta mengevaluasi hasil kerja dan melakukan penilaian kerja Staf
- c. Menerima laporan pengaduan dari masyarakat
- d. Melakukan koordinasi dengan OPD terkait (SATPOL-PP dan DAMKAR)
- e. Melakukan koordinasi dengan POLSEK dan KORAMIL tentang kegiatan dan data kriminalitas yang menyangkut KAMTIBMAS di wilayah Kecamatan Malinau Barat
- f. Melaksanakan koordinasi, monitoring dan pembinaan terhadap pelaksanaan Pos Ronda pada tingkat RT
- g. Melakukan koordinasi dengan Atasan dan sesama Kepala Seksi dan Sub Bagian
- h. Sebagai penanggung jawab membuat laporan hasil kerja kepada Camat
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan baik lisan maupun tertulis
- j. Memberi saran dan pertimbangan kepada Camat

Staf Pengadministrasian Umum

- a. Mengikuti apel pagi
- b. Mengikuti apel gabungan dan Upacara hari besar di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Malinau

- c. Mengisi daftar hadir apel pagi dan sidik jari
- d. Mengikuti Rapat staf di lingkungan Kantor Camat Malinau Barat
- e. Mengikuti rapat intern Seksi TRANTIBUM
- f. Menerima dan mengarsipkan surat masuk,serta merekap Laporan yang menyangkut Tupoksi TRANTIBUM
- g. Menerima laporan pengaduan dari masyarakat
- h. Mengetik dan mengarsipkan surat-surat keluar Trantibum
- i. Melaksanakan tugas lain yang diminta atasan baik lisan maupun tertulis
- j. Membuat / mencatat laporan pelaksanaan tugas harian
- k. Memberi saran dan pertimbangan kepada atasan
- l. Bertanggungjawab tentang kebersihan ruang kerja

Staf Pengadministrasian Umum

- a. Mengikuti apel pagi
- b. Mengikuti apel gabungan dan Upacara hari besar di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Malinau
- c. Mengisi daftar hadir apel pagi dan sidik jari
- d. Mengikuti Rapat staf di lingkungan Kantor Camat Malinau Barat
- e. Mengikuti rapat intern Seksi TRANTIBUM
- f. Menerima dan mengarsipkan surat masuk yang menyangkut Tupoksi TRANTIBUM
- g. Menerima laporan pengaduan dari masyarakat

- h. Melakukan koordinasi pada pihak keamanan dan OPD terkait, mengenai data keamanan dan ketertiban dan melaporkannya kepada atasan
- i. Mengikuti kegiatan penertiban yang terkait KAMTIBMAS sesuai Tupoksi
- j. Melaksanakan tugas lain yang diminta atasan baik lisan maupun tertulis
- k. Membuat / mencatat laporan pelaksanaan tugas harian
- l. Memberi saran dan pertimbangan kepada atasan

7. Seksi Pelayanan dan Perijinan

Kepala Seksi Pelayanan dan Perijinan

- a. Mengikuti Apel Pagi
- b. Mengikuti Apel Gabungan di Kantor Bupati
- c. Menyusun program kegiatan Seksi Pelayanan dan perijinan berdasarkan hasil evaluasi tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan
- d. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan

- e. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya dan memberi petunjuk / arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas
- f. Melaksanakan koordinasi dengan Sekretaris kecamatan, Kepala Sub Bagian , kepala Seksi dan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas/ Badan ditingkat Kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal
- g. Menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan kegiatan
- h. Melaksanakan tugas-tugas pelayanan administrasi, legalisasi, perijinan dan pelayanan umum lainnya kepada masyarakat
- i. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja
- j. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan
- k. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Staf Bidang Rekomendasi

- a. Mewujudkan dan melaksanakan 3 program Unggulan Kabupaten Malinau
 - b. Mengetik Surat keterangan Tidak mampu Pendidikan
 - c. Mengetik Surat keterangan Tidak mampu berobat
 - d. Mengetik Surat rekomendasi Bantan Dana Gereja
 - e. Mengetik dan Menyiapkan Bahan Materi untuk Pembinaan desa
 - f. Menerima, memeriksa dan memproses Kelengkapan Surat-surat Rekomendasi Bantuan Dana
 - g. Melakukan Koordinasi dengan atasan dan sesama staf
 - h. Melaksanakan tugas tambahan lain yang diperintahkan oleh atasan
- Staf Bidang Perijinan
- a. Menerima, Memeriksa dan memproses Kelengkapan Surat-surat Form Permohonan IMB Skala Besar dan IMB Skala Kecil
 - b. Mengetik Rekomendasi Pembuatan IMB Skala besar
 - c. Mengetik Rekomendasi SITU/SIUP Skala Besar
 - d. Mengarsipkan Dokumen IMB dan SITU/SIUP
 - e. Mengukur bangunan IMB Skala Kecil
 - f. Membantu Staf Kantor Pelayanan Terpadu mengukur bangunan IMB Skala besar
 - g. Mengetik Sertifikat IMB Skala Kecil
 - h. Melakukan koordinasi dengan atasan dan sesama staf
 - i. Melaksanakan tugas tambahan lain yang diperintahkan oleh atasan

Staf Bidang Kependudukan

- a. Mengetik Rekomendasi Pembuatan E-KTP
- b. Mengetik rekomendasi Akta Lahir
- c. Mengetik rekomendasi Akta Perkawinan dan Perceraian
- d. Mengetik rekomendasi Kartu Keluarga
- e. Mengetik rekomendasi Surat Keterangan Pindah
- f. Menerima, memeriksa dan memproses kelengkapan Surat-surat Form Permohonan Dukcapil
- g. Mengetik Surat rekomendasi Domisili Usaha
- h. Melaksanakan Tugas Tambahan lain yang diberikan atasan

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau barat

Menilik dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan tuntutan perkembangan sudah seharusnya pemerintah melakukan perbaikan. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik menunjukkan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan dan disisi lain menunjukkan adanya perubahan sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan yang lebih baik dari sebelumnya.

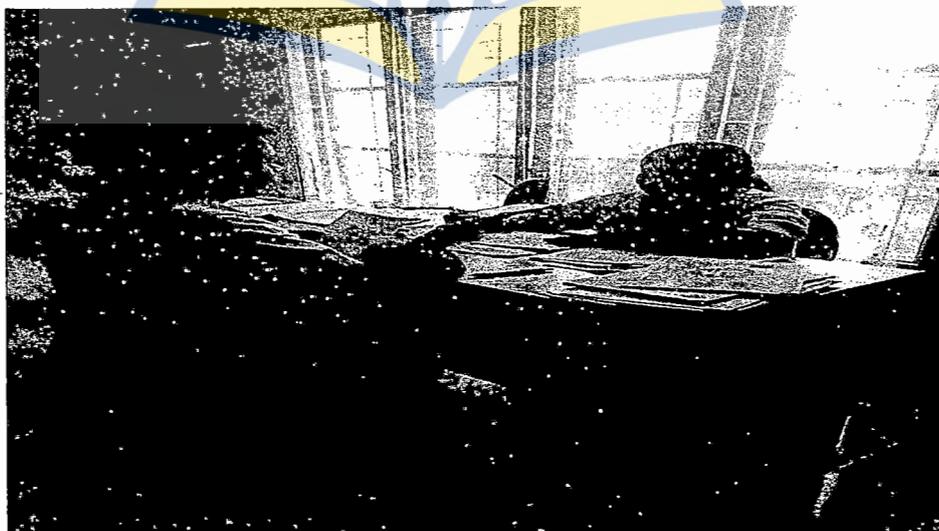
Pelayanan Publik menjadi dasar untuk mewujudkan *good governance*. Perbaikan dan peningkatan pelayanan publik dianggap memiliki dampak luas. Dampak pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan pemerintah.

Dalam menganalisis kinerja pegawai Kantor Camat Malinau Barat, peneliti menggunakan teori Indikator Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara yaitu Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab.

Adapun hasil penelitian dari masing-masing aspek dapat dijelaskan sesuai dengan data yang diperoleh selama penelitian sebagai berikut :

a. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, kebersihan hasil kerja, adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan. Tingkat kesalahan yang banyak menunjukkan bahwa pegawai atau petugas yang bertanggungjawab di bidang tersebut memiliki kualitas yang masih rendah, dan jika kesalahan yang diperbuat minimal maka bisa dikatakan bahwa pegawai tersebut sudah memiliki kinerja yang baik.



Wawancara bersama staf Seksi Pelayanan dan Perijinan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang pegawai tentang tingkat kesalahan yang dilakukan saat memproses suatu berkas:

“Dalam melaksanakan tugas pengetikan surat yang diperlukan masyarakat, kesalahan yang dilakukan seperti penulisan nama, penomoran surat keluar bisa terjadi hingga 5 (lima) kali dalam satu pengurusan”

Informasi kesalahan pengetikan juga penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan Plt. Kepala Seksi Pelayanan dan Perijinan:

“...Surat yang seharusnya sudah bisa ditanda tangani harus diketik ulang karena staf tidak teliti dalam mengetik.”

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan :

“....surat yang sudah di tanda tangani harus saya kembalikan karena ada pengetikan yang salah, salah pada penulisan tanggal lahir, padahal di berkas permohonan tanggal lahirnya benar.”

Menurut Syamsuddin (2006), 3(tiga) faktor yang dapat mempengaruhi kinerja (performance) individu, yaitu keterampilan, pengalaman dan kesanggupan. Berdasarkan teori Syamsuddin (2006), salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah keterampilan dan berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa staf yang bekerja belum menunjukkan suatu kualitas, belum memiliki keterampilan dalam pengetikan dan administrasi surat. Pegawai

tersebut dalam mengerjakan tugas masih terdapat kesalahan yang banyak diakibatkan karena tidak memiliki keterampilan dalam ahl mengetik.. Dan ini mengakibatkan pemborosan dari segi waktu dan sumber daya.

Satu tugas yang dapat diselsaikan dalam waktu tertentu menjadi lebih lama dari waktu yang seharusnya. Dan dari wawancara bisa dikatakan bahwa kualitas pekerjaan belum memenuhi.

b. Kuantitas

Kuantitas pekerjaan dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai dan lamanya pegawai tersebut bekerja dalam satu hari. Kemampuan pegawai dalam mengefektifkan waktu yang ada dengan pengerjaan tugas yang diberikan dapat meningkatkan kinerja kantor. Hasil wawancara peneliti dengan salah seorang informan yang bertugas di bidang rekomendasi saat ditanya berapa jam dalam sehari bekerja mengatakan :

“Dalam bekerja dalam sehari tidak maksimal sesuai jam kerja, dikarenakan sering ijin urusan diluar kantor”

Wawancara penulis dengan informan tentang berapa banyak tugas yang bisa dikerjakan dalam sehari :

“Berkas yang diproses tergantung dari banyaknya masyarakat yang berurusan dihari itu, jika berkas masuk banyak maka surat yang diproses juga banyak. Dalam mengerjakan satu berkas biasanya memakan waktu 10 menit.”

Menurut Furtwengler (dalam Mondy:1996), aspek-aspek yang dijadikan ukuran kinerja seseorang adalah : 1). Cepat dalam menyelesaikan pekerjaan, 2). Kualitas Kerja, 3). Kualitas Layanan, 4) Nilai Pekerjaan, 5). Keterampilan interpersonal, 6). Keinginan untuk sukses, 7). Keterbukaan, 8). Kreativitas, 9). Keterampilan berkomunikasi, 10). Inisiatif , dan 11). Memiliki perencanaan. Berdasarkan teori tersebut dan dikaitkan dengan hasil wawancara dapat dikatakan bahwa pegawai pada seksi Pelayanan dan Perijinan belum memenuhi variabel Kuantitas, dimana kecepatan dalam melakukan satu tugas masih memakan waktu yang lama dan jumlah pekerjaan yang dikerjakan dalam sehari berkurang karena sering ijin meninggalkan kantor..

Pelayanan yang prima adalah pelayanan yang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Adanya kelebihan waktu dalam pengerjaan satu tugas mengakibatkan tugas yang lainnya menjadi terbengkalai. Dan ini berarti mengurangi jumlah pekerjaan yang bisa diselesaikan dalam satu hari kerja.

Pekerjaan pelayanan yang seharusnya bisa dikerjakan lebih dari satu urusan menjadi tidak maksimal, jam kerja yang panjang tetapi pekerjaan yang dikerjakan hanya sedikit, sehingga kuantitas kerja yang dapat diselesaikan dihari yang sama tidak tercapai. Hal ini mengakibatkan penilaian kinerja pegawai tersebut menjadi berkurang.



Wawancara bersama kPlt. Kepala Seksi Pelayanan dan Perijinan

Hasil wawancara peneliti dengan Plt. Kepala Seksi Pelayanan dan Perijinan yaitu:

“Saya menilai kinerja bawahan berdasarkan banyaknya tugas yang dikerjakan berdasarkan rencana kerja dan tugas pokok dan fungsi yang sudah diberikan.”

Kurangnya jumlah tugas yang sanggup dikerjakan menjadi salah satu penilaian kinerja yang biasanya di lihat dari sasaran kinerja pegawai. Kedisiplinan juga merupakan salah satu faktor penentu kinerja, ketidakmampuan dalam disiplin waktu, bisa berakibat pada kurangnya kinerja

c. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melaksanakan tugas dengan akurat dan memiliki pengetahuan tentang tugas tersebut.

Hasil wawancara dengan salah satu informan tentang pelaksanaan tugas yaitu pengetahuan tentang tugas yang dikerjakan :

“Setiap staf telah diberikan pengetahuan tentang apa yang harus dikerjakan dan apa kelengkapan untuk suatu berkas yang diurus oleh masyarakat.”

“Berkas yang masuk terlebih dulu diperiksa kelengkapannya kemudian di proses sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, seuai urutan prosesnya .”

Penulis juga melakukan wawancara tentang apakah pegawai atau masyarakat mengetahui alur atau *flow chart* dari suatu surat yang diproses, diperoleh jawaban :

“...staf mengetahui alurnya karena ada standar prosedur yang ditempel di ruangan. Tetapi untuk diluar ruangan tidak ada.”

“...saya tidak tahu alurnya, jadi persyaratannya saya dapatkan dari bertanya ke petugasnya. Sebaiknya ada dipasang didepan jadi kami bisa baca dan tahu jadi bisa mempersiapkan sehingga tidak bolak balik”

MC.Clelland (2014) mendefinisikan Kinerja adalah melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang perpedoman salah satu nya adalah standar operasional prosedur. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, staf bagian Pelayanan dan Perijinan dalam melaksanakan tugasnya mampu dan memiliki pengetahuan tentang pekerjaan tersebut. Setiap berkas yang masuk diperiksa terlebih dahulu kelengkapannya, memastikan maksud dan tujuan pengurusan berkas kemudian berkas diproses. Tetapi karena alur atau persyaratan tidak dipasang di depan loket pelayanan sehingga masyarakat sering kekurangan berkas yang membuat harus bolak balik dlama mengurus surat.

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya.

Hasil wawancara dengan salah seorang informan mengenai tanggung jawab penyelesaian pekerjaan yaitu :

“Pekerjaan diselesaikan di hari yang sama, karena jika berkas-berkas pemohon lengkap maka bisa diproses di hari yang sama”

Tetapi terkadang pekerjaan menjadi terhambat karena kurangnya peralatan yang meadai yang mendukung dalam meyelesaikan satu tugas. Seperti hasil wawancara dengan seorang informan :

“Hambatan dalam penyelesaian pekerjaan adalah jika disaat bersamaan ada masarakat yang berurusan dengan bidang lain, salah satu pegawai harus mengantri karena peralatan yang tidak mencukupi, komputer hanya satu, sehingga pekerjaan yang seharusnya selesai dalam 5 sampai 7 menit menjadi lebih lambat“

Dalam penegerjaan suatu surat pegawai tidak memiliki standar waktu ini terlihat dari hasil wawancara dengan pegawai :

“... saya mengerjakan satu sesuai kemampuan, karena tidak ada patokan waktu standar. Belum ada waktu standar pelayanan untuk pengerjaan satu surat.”

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa pengerjaan satu surat tidak menggunakan SPM (Standar Pelayanan Minimal) .

Kantor Camat Malinau Barat menetapkan jam masuk kantor sebagai berikut :

Senin – kamis : jam 08.00 s/d 16.00 WIT

Jam istirahat Senin s/d Kamis : jam 12.00 s/d 14.00 WIT

Jumat : jam 08.00 s/d 11.30 WIT

Jam kerja tersebut seharusnya dipatuhi sebagai salah satu bentuk tanggungjawab pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Keterlambatan kehadiran masuk kantor mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat, masyrakat yang seharusnya cepat dilayani karena

datang sesuai jam masuk kantor menjadi lambat dan harus menunggu kedatangan petugas.

Hasil wawancara dengan seorang informan tentang disiplin masuk kantor sesuai jam kerja:

“Kinerja pelayanan berkurang karena kurangnya disiplin bawahan untuk kehadiran di kantor, keterlambatan masuk kerja”

Hasil wawancara dengan masyarakat terkait kehadiran petugas :

“.....berkas saya belum di proses karena petugasnya belum datang, jadi harus menunggu. Saya sudah datang sejak sekitar 7 menit yang lalu”

Kesadaran akan tanggungjawab dalam melakukan pekerjaan masih belum maksimal, keterlambatan dalam jam kerja mengakibatkan penyelesaian pekerjaan menjadi tertunda bahkan merugikan staf lainnya, karena tugas dialihkan untuk dikerjakan oleh staf bidang lain dan mengakibatkan terjadi penumpukan tugas di satu bidang.

Hasil wawancara dengan salah seorang informan :

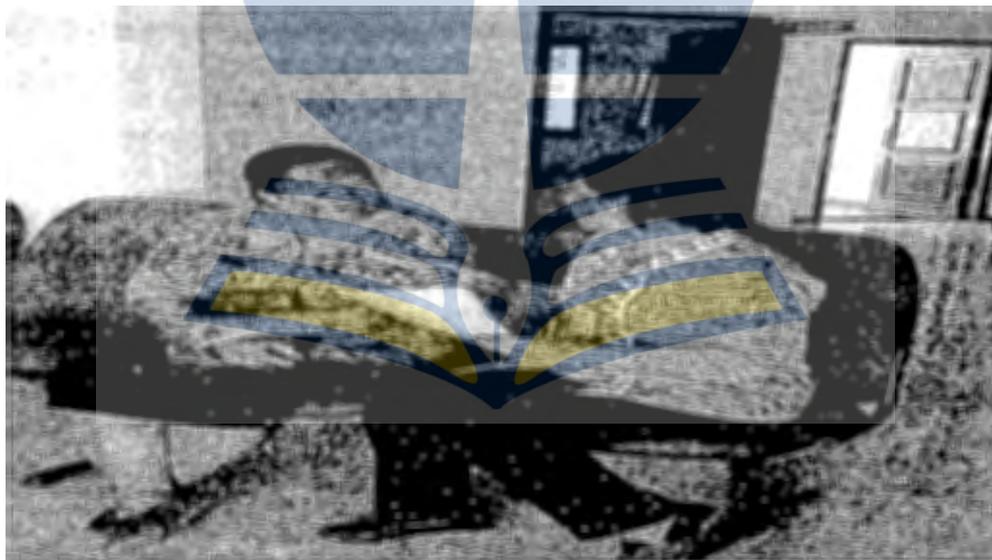
“Jika petugas yang bersangkutan tidak datang, maka pekerjaan pelayanan bidang tersebut dialihkan ke bidang lain untuk dikerjakan, agar masyarakat yang berurusan tidak harus menunggu sampai esok hari.”

Kebiasaan memberikan atau menumpuk beban tugas kepada satu pegawai dikarenakan pegawai yang menangani berkas yang dimaksud lambat datang menggambarkan bahwa belum ada tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan dalam hal disiplin waktu masuk kerja.

Kesalahan dalam pengetikan juga menjadi faktor penghambat kinerja, yang dalam hal ini kualitas pekerjaan menjadi kurang.

“Biasanya dalam pengerjaan tugas yang menjadi kesalahan adalah salah pengetikan nama, penomoran surat keluar.”

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat salah satunya beraskan kepada kepentingan umum, salah satunya yaitu ketepatan waktu dan kecepatan.



Wawancara dengan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang berurusan kependudukan mengenai waktu proses berkas :

“..Pelayanannya ramah dan proses surat hanya 5 menit, saya puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebelumnya saya dilayani lebih lama”



Wawancara dengan masyarakat

Hasil wawancara dengan masyarakat mengenai kepuasan waktu pelayan / proses pemberkasan yaitu :

“..Saya puas dengan pelayanannya karena mengurus surat hanya sebentar, kurang lebih 5 menit.”

Pelayan publik dalam hal ketepatan waktu seharusnya menjadi standar baku, tetapi Kantor Camat Malinau Barat belum memberlakukan Waktu Standar Pelayanan, ini dapat terlihat dari hasil wawancara dengan pengguna layanan:



Wawancara dengan masyarakat

“...Agar waktu proses pengurusan surat rekomendasi lebih dipercepat lagi. Paling lambat 7 atau 10 menit. Jangan lebih dari waktu tersebut, surat rekomendasi dari kecamatan masih harus diantar ke kantor lain lagi sebagai persyaratan pengurusan berkas”

Dalam pengerjaan suatu surat pegawai tidak memiliki standar waktu ini terlihat dari hasil wawancara dengan pegawai :

“... saya mengerjakan satu sesuai kemampuan, karena tidak ada patokan waktu standar. Belum ada waktu standar pelayanan untuk pengerjaan satu surat.”

Begitu juga dengan hasil wawancara dengan Plt. Kasi Pelayanan dan Perijinan :

“... seharusnya memang ada SPM (Standar Pelayanan Minimal) sehingga pelayanan bisa lebih maksimal tetapi kami belum memberlakukan karena kondisi yang belum memungkinkan, dimana pegawai masih kurnag begitupun dengan peralatan yang ada.”

Menurut hasil pengamatan penulis, penulis masih sering melihat pegawai yang bertugas tidak berada dalam ruangan dengan alasan yang kurang tepat. Pegawai yang bertugas masih sering duduk diluar ruangan sehingga ketika masyarakat datang tidak bisa langsung dilayani karena harus terlebih dahulu mencari pegawai yang bertugas.

Dan juga berdasarkan pengamatan penulis, Seksi Pelayanan dan Perijinan belum memberlakukan jam operasional pelayanan. Sistem jam pelayanan masih menggunakan sistem jam kerja kantor, sehingga terkadang masyarakat datang lebih pagi atau disaat jam istirahat. Seksi pelayanan dan perijinan hanya menerapkan sistem piket bergantian saat jam istirahat.

Selain kelemahan dari pegawai Kantor Camat Malinau Barat, faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah dari masyarakat yang berurusan. Kurangnya kelengkapan berkas yang dibawa dan tidak melalui prosedur yang seharusnya menjadikan pelayanan menjadi lambat. Contoh: pengurusan kependudukan pindah penduduk, warga sering lupa meminta surat keterangan pindah dari ketua RT dan tidak membawa Kartu Keluarga, Sehingga warga harus pulang dan kembali lagi keesokan harinya. Ini mengakibatkan pelayanan yang seharusnya bisa diberikan pada hari tersebut menjadi tertunda.

2. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Dalam Pelayanan Publik

Beberapa faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan publik adalah hal-hal yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pelayanan publik baik dari sarana prasarana, prosedur pelayanan apakah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) atau belum dan pegawai itu sendiri.

Sarana prasana yang kurang memadai baik dari jumlah maupun kualitas sangat berpengaruh pada kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Hal ini berpengaruh pada ketepatan waktu proses pengerjaan, peralatan yang kurang membuat terhambatnya pelayanan, masyarakat menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya dan juga yang mengakibatkan adanya penilaian kinerja yang kurang baik.

Keterampilan pegawai, kedisiplinan pegawai dalam mentaati jam masuk kerja dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas merupakan faktor yang berpengaruh pada penilaian kinerja. Kehadiran pegawai yang tepat waktu mengakibatkan jam pelayanan bisa dilaksanakan tepat waktu sesuai dengan jam yang ditentukan. Keterampilan pegawai dalam mengoperasikan peralatan dan adanya rasa tanggungjawab untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu memberikan pengaruh pada penilaian kinerja. Belum adanya motivasi dari diri sendiri untuk lebih meningkatkan kinerjanya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat Dalam Pelayanan Publik

Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat masih belum baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yaitu masih seringnya kesalahan administrasi dalam memproses suatu berkas, waktu yang lama dalam mengerjakan suatu tugas, belum adanya tanggungjawab dalam melakukan suatu pekerjaan karena sering ijin keluar kantor serta jam masuk kerja kantor tidak sesuai jam kerja yang sudah ditetapkan.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat

Dari hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat yaitu :

- a. kurangnya sarana yang ada, pegawai yang diberi tugas harus bergantian dalam menggunakan peralatan yang ada.
- b. Kurangnya kesadaran dari diri pegawai itu sendiri dalam bekerja yang dilihat dari jam turun kantor dan sering ijin keluar dengan alasan pribadi.

- c. Faktor keterampilan juga membuat kinerja pegawai masih belum baik, dimana pegawai yang bertugas kurang memiliki keterampilan dalam menggunakan peralatan yang ada.
- d. Serta kurangnya tenaga pegawai yang ada dimana Seksi Pelayanan dan Perijinan memiliki 3(tiga) bidang tupoksi tetapi tenaga yang ada hanya 2 (dua) orang selain Pelaksana Tugas Kepala Seksi Pelayanan dan Perijinan.

B. Saran

Adapun hal-hal yang dapat dijadikan masukan atau bahan pertimbangan dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat Dalam Pelayanan Publik, yaitu :

1. Teoritis

- a. Diharapkan lebih meningkatkan kinerja agar pemberian pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal sehingga pemerintah khususnya kecamatan benar-benar mampu menjadi pelayan publik yang berkualitas.

2. Praktis

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian maka saran praktis yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Barat dalam Pelayanan Publik yaitu :

- a. Menambah peralatan yang ada sehingga setiap waktu pengurusan surat menjadi lebih cepat

- b. Perlu adanya pendispilinan jam kerja sehingga waktu pelayanan yang telah ditetapkan bisa terlaksana dengan baik
- c. Pada seksi Pelayanan dan Perijinan terdapat 3(tiga) bidang yaitu bidang kependudukan, bidang rekomendasi dan bidang perijinan, tetapi pegawai (staf) yang menanngani hanya 2 (dua), doleh karenanya perlu ditambah sehingga tidak terjadi penumpukan tugas.
- d. Perlu diberikan pelatihan penggunaan peralatan yang ada, sehingga proses pengurusan surat terutama dalam hal pengetikan tidak terlalu lama dan bisa meminimalisir kesalahan pengetikan.
- e. Perlu adanya Standar Pelayanan Minimal, yaitu adanya standarisasi waktu pengerjaan satu tugas sehingga pegawai bisa lebih bertanggungjawab dalam mengerjakan satu urusan.
- f. Perlu mensosialisasikan jam pelayanan sehingga masyarakat tidak datang saat jam istirahat kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*.
- Allen, Peter L. 2007. *Managing Performance to Maximize Result, Performance Appraisals with More gain, Less Poin*. Boston : Harvard Business School Publishing Corporation
- Amstrong, Michael dan Angela Baron, 1998. *Performance Management*. London; Institute of Personnel and Development
- Arthur G. Gedeian, dkk, 1991. *Organization Theory and Design*
- Colquitt, Jason A., Jefferey A. Pine, dan Michael J. Wesson, 2015. *Organizational Behaviour*. New York: Mc Graw-Hill
- Gibson, James L. John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr dan Robert Konopaske, 2012. *Organizations*. New York: McGraw-Hill
- Harvard, Bob, 2002. *Performance Appraisals*. London: Kogan Page Limited
- Ibnu Syamsi, 1998. *Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen*
- Ibrahim, 1198. *Reinventing Government dan Banishing Bureacracy*
- Lawson, Ken, 2005. *Performance Review*. London: Axis Publishing Limited
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2015. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Penerbit Refika Aditama Bandung
- McClelland, (2014), *Organisasi & Manajemen*. Bandung, Penerbit Alfabeta
- Pasolong, Harbani, 2007, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: Alfabeta
- Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja*, Edisi ke 5 Penerbit PT Raja Grafindo Persada
- Rue, Byar (1981), *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja "Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi"*. Jakarta, Penerbit Prenadamedia Group

Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Penerbit Bumi Aksara Jakarta.

Sianipar, J.P. *Perencanaan Peningkatan Kinerja Lembaga Administrasi Negara RI*

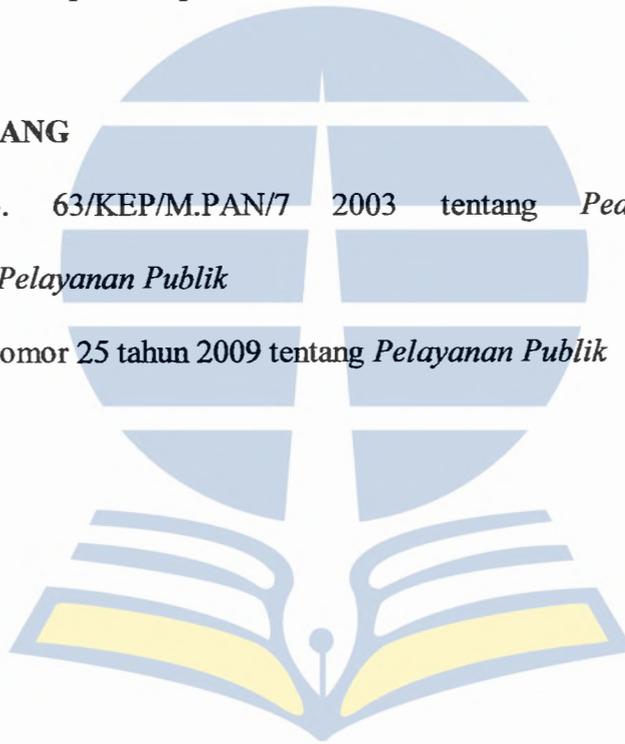
Soewarno Handayani, 1985. *Sistem Birokrasi Pemerintah, Tika, Pabundu, Budaya Organisasi Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta

<https://media.neliti.com/media/publications/152561-ID-pengaruh-kinerja-pegawai-terhadap-kualit.pdf>

UNDANG - UNDANG

KepMenpan No. 63/KEP/M.PAN/7 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*



PANDUAN WAWANCARA

Jabatan Informan :

Tgl/Bln/Th Wawancara :

Nama Informan :

Nomor Telp/HP :

Tanda Tangan Informan :

Hari :

Tanggal :

Pertanyaan

1. Apakah Seksi Bapak / Ibu membuat Rencana Kerja ?
2. Bagaimana Bapak / Ibu menilai Kinerja Bawahan ?
3. Apakah staf Bapak / Ibu mengetahui SOP pekerjaannya dan SPM dari tugas yang dikerjakan?
4. Menurut Bapak / Ibu aktor – faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja bawahan Ibu / Bapak?

PANDUAN WAWANCARA

Jabatan Informan :

Tgl/Bln/Th Wawancara :

Nama Informan :

Nomor Telp/HP :

Tanda Tangan Informan :

Hari :

Tanggal :

Pertanyaan :

1. Menurut anda, apakah Anda bekerja sudah sesuai tugas pokok dan fungsi jabatan saudara?
2. Berapa banyak urusan pelayanan dibidang Ibu yang Ibu layani dalam 1 (satu) hari di bidang ibu ?
 - a. 2 urusan
 - b. Lebih dari 2 urusan
3. Dalam melaksanakan pelayanan administrasi berapa banyak kesalahan yang Ibu lakukan dalam satu tugas?
 - a. 3 kesalahan
 - b. Lebih dari 3 kesalahan
4. Apa kendala yang Ibu hadapi dalam pelaksanaan tugas?
 - a. Peralatan yang kurang
 - b. Jam kerja yang kurang
 - c. Lainnya....sebutkan

PANDUAN WAWANCARA

Jabatan Informan :

Tgl/Bln/Th Wawancara :

Nama Informan :

Nomor Telp/HP :

Hari :

Tanggal :

Pertanyaan :

1. Urusan pelayanan apa yang Bapak / Ibu lakukan hari ini?
 - a. Kependudukan
 - b. Rekomendasi
 - c. Perijinan
2. Sudah berapa lama Bapak / Ibu menunggu urusan diproses hingga selesai?
 - a. 5 menit
 - b. 10 menit
 - c. 15 menit
 - d. Lebih dari 15 menit
3. Menurut Bapak / Ibu, apakah pelayanan pegawai kantor Camat Malianu Barat memenuhi harapan Bapak / Ibu?
 - a. Kurang
 - b. Lumayan
 - c. Memenuhi
4. Apakah Bapak / Ibu puas dengan pelayanan pegawai kantor Camat Malinau Barat?
 - a. Puas
 - b. Kurang Puas
5. Apa Saran/ kritik Bapak / Ibu terhadap pelayanan Kantor Camat Malinau Barat?