

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KELURAHAN SUDIMARA SELATAN
CILEDUG**

Alan Hidayat

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)**

Email : alan.hidayat@dsn.moestopo.ac.id

ABSTRAK

kinerja adalah sebagai seluruh hasil yang dilakukan pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari perlu diubah cara bekerjasama dan bagaimana melihat atau meninjau kinerja itu sendiri. Sebuah organisasi pada dasarnya ingin mendapatkan kinerja pegawai yang baik untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, diantaranya dengan menumbuhkan kemampuan kerja yang baik bagi para anggotanya. Tipe Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka teknik pengumpulan data dengan melalui kegiatan studi lapangan seperti observasi, wawancara dan telaah dokumen. Lalu teknis analisis data dilakukan pada saat pengumpulan datanya. Hasil penelitian pada aspek individu terhadap masalah keramahan dan kesopanan masih ada masyarakat yang merasa kecewa dengan sikap pegawai hal ini bisa dilihat pada saat melakukan pelayanan masih ada pegawai yang bersikap kurang ramah terhadap masyarakat. Sementara pada aspek psikologis terhadap masalah standar-standar operasional, kinerja dalam pelayanan di Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug sudah sesuai dengan prosedur, tetapi prosedur yang ada belum sesuai karena masih ada pegawai yang bekerja belum efektif. Sedangkan pada aspek organisasi terhadap kurangnya informasi kepada masyarakat, untuk masalah sarana dan Prasarana memang sudah cukup lengkap tetapi yang kurang komunikasi dalam pelayanan yaitu belum dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat bagaimana proses pembuatan e-KTP dan hal-hal apa saja yang harus dilengkapi oleh pemohon dalam melengkapi berkasnya. Berdasarkan kesimpulan penelitian, mengenai informasi pembuatan e-KTP sudah cukup baik tetapi harus ditingkatkan sosialisasi antar warga sehingga warga cukup paham tentang pembuatan e-KTP dan pelayanan yang mereka lakukan sesuai Standar Operasional Prosedur dan perlu ditingkatkan kembali keramah-tamahnya. Hal ini terlihat dari Aspek Individu, Aspek Psikologis dan Aspek Organisasi yang terdapat dalam masalah Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Pembuatan E-KTP.

ABSTRACT

performance is as a whole the results carried out on the function of work or special activities during a special period. To improve performance in carrying out daily activities need to be changed how to cooperate and how to see or review the performance itself. An organization basically wants to get good employee performance to achieve its stated goals, including by developing good work capabilities for its members. The type of research used in this study is descriptive method with a qualitative approach, then the technique of collecting data through field study activities such as observation, interviews and document review. Then the technical data analysis is done at the time of data collection. The results of research on the individual aspects of the problem of friendliness and

politeness are still people who feel disappointed with the attitude of employees, this can be seen when doing service there are still employees who behave less friendly to the community. While on the psychological aspects of the problems of operational standards, the performance in services in the Sudimara Selatan Ciledug Urban Village is in accordance with the procedure, but the existing procedures are not appropriate because there are still employees who are not yet effective. Whereas in the organizational aspect of the lack of information to the public, the problems of facilities and infrastructure are indeed quite complete but those lacking communication in the service are not yet conducted socialization to the community about the process of making e-KTP and what things must be completed by the applicant the file. Based on the conclusions of the study, information on the making of e-KTP was good enough but socialization among citizens had to be improved so that citizens understood enough about the making of e-KTP and the services they performed according to the Standard Operating Procedure and the need to improve their hospitality. This can be seen from the Individual Aspects, Psychological Aspects and Organizational Aspects contained in the problem of Analysis of the Performance of Employees in South Sudirman District Ciledug.

Keywords: Performance, Employees, Making E-KTP.

PENDAHULUAN

Disaat ini pemerintah sebagai organisasi besar dituntut untuk melaksanakan tugas secara sungguh-sungguh dan optimal dalam tugas pemerintahan maupun pembangunan melalui sumber daya aparatur maupun infrastuktur yang ada, guna tercapainya tujuan nasional yang telah ditetapkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Dalam pencapaian tujuan tersebut di atas tanpa memperkecil sumber daya yang lain maka organisasi hal ini pemerintah harus memiliki sumber daya aparatur yang mampu melihat dan memahami kondisi obyektif lingkungan masyarakat sekitarnya. Dengan kata lain pemerintah harus memiliki sumber daya aparatur yang benar-benar dapat menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pemerintahan dan pembangunan. Agar sumber daya

aparatur yang ada dapat melaksanakan hal-hal tersebut, pemerintah sebagai organisasi tempat mereka mencurahkan segenap daya, pikiran dan karsanya harus dapat menciptakan suatu kondisi psikologi dalam diri aparaturnya, salah satunya adalah menciptakan kedisiplinan guna tercapainya pelayanan kerja yang baik dalam diri aparatur sehingga mereka termotivasi untuk bekerja lebih optimal, bagi tercapainya orgnisasi secara menyeluruh.

Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur utama sumber daya manusia aparatur negara mempunyai peranan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Dalam dunia kerja, kinerja merupakan tolak ukur kontribusi pegawai terhadap kantor, kinerja seseorang pegawai dikatakan baik jika pegawai tersebut memberikan hasil kerja maksimal

sesuai standar yang telah ditetapkan atau standar yang telah disepakati bersama.

Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat Individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian, aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Kinerja tergantung pada kombinasi antar kemampuan, usaha kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja pegawai dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu.

Berdasarkan keterangan tersebut diatas dapat pula diartikan bahwa kinerja adalah sebagai seluruh hasil yang dilakukan pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata-rata kinerja pada fungsi pekerjaan yang penting. Kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena kepercayaan timbal balik yang tinggi di antara anggota-anggotanya artinya para anggota mempunyai integritas, karakteristik, dan kemampuan setiap anggota lain.

Terdapat beberapa birokrasi pemerintah yang secara langsung

berinteraksi dengan masyarakat, yang salah satunya adalah kelurahan. Dalam hirarki struktur pemerintah daerah, kelurahan merupakan salah satu unit birokrasi yang terendah dibawah kecamatan dan walikota. Kelurahan merupakan suatu unit birokrasi yang memiliki beberapa tugas antara lain seperti yang disebutkan dalam peraturan pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang kelurahan: (1) pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan; (2) pemberdayaan masyarakat; (3) pelayanan masyarakat; (4) penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; (5) pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan (6) pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Dalam menjalankan pelayanan publik pegawai kelurahan harus melakukan kontribusinya kepada masyarakat dengan keramahan dan kesopan, tetapi kenyataan dilapangan tidak berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur. Banyak pegawai kelurahan yang kurang ramah dalam melayani masyarakat dan kurang membantu dalam memberikan informasi pembuatan e-KTP masyarakat yang belum membuat atau ketinggalan dalam pembuatan e-KTP bingung dalam pengurusannya karena kurang informasi yang jelas dan hasil e-KTP yang lambat jadinya. sehingga banyak

masyarakat yang belum memiliki KTP dengan system e-KTP.

Kelurahan Ciledug mempunyai penduduk sebanyak 18.000 jiwa dengan luas wilayah 106 Hektar. Tetapi dalam jumlah 18.000 jiwa yang tercatat mempunyai e-KTP barulah 10.000 jiwa, 3000 jiwa usia yang belum dewasa dan tercatat 5.000 jiwa yang belum memiliki e-KTP dikarenakan sampai sekarang belum jadi, ini dikarenakan pelayanan publik kelurahan ciledug sangat lamban. Ini dibuktikan dengan hasil kerja yang tidak tepat waktu yang telah ditentukan, contoh berdasarkan sumber data yang di dapat, pembuatan e-KTP yang seharusnya dalam dua minggu sudah terselesaikan tetapi baru terselesaikan setelah sebulan lamanya. Pekerjaan yang dikerjakan tidak sesuai dengan latar belakang jobdesk yang dikerjakanya, karena jumlah pegawai dikelurahan Ciledug sangat sedikit. kurangnya motivasi dari atasan terdapat jam kerja yang belum kondusif, masyarakat pengguna jasa selalu menjadi korbanya hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pengendalian mutu yang terbaik yang di harapkan dan kurangnya pengawasan dalam menjalankan tugasnya.

Lurah dan aparat-aparat di pemerintah kelurahan memiliki tugas dan fungsi yang berat dan kompleks. Oleh karena itu birokrat di tingkat kelurahan ini dituntut untuk dapat memberikan

kontribusi yang maksimal. Akan tetapi perbandingan jumlah aparat yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang harus dilayani akan menimbulkan persoalan apabila kerja aparat lamban dan tidak efisien dalam pelayanannya.

Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan

Sasaran yang dimaksudkan dalam lingkup pemerintahan adalah sasaran pembangunan. Sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Dari penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik akan dapat terlaksana baik apabila berbagai faktor tersebut diperhatikan dan dilaksanakan dengan baik.

Untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari perlu diubah cara bekerjasama dan bagaimana melihat atau meninjau kinerja itu sendiri. Dengan demikian pimpinan dan pegawai yang bertanggung jawab langsung dalam

pelaksanaan kinerja harus pula dievaluasi secara periodik. Sebuah organisasi pada dasarnya ingin mendapatkan kinerja pegawai yang baik untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, diantaranya dengan menumbuhkan kemampuan kerja yang baik bagi para anggotanya.

KERANGKA ANALISIS / LANDASAN KONSEPTUAL

Pengertian Administrasi

Menurut Ulbert Silalahi (2003:5-7) mengatakan bahwa administrasi memiliki dua pengertian yaitu :

“Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan secara keseterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Jadi administrasi sempit lebih tepat disebut tata usaha (*cherical work, office work*). Sedangkan administrasi dalam arti luas bahwa sesungguhnya berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau kelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan”.

Pendaapat lain menegenai administarsi dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1994:3) mengemukakan “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang atau lebih yang di

dasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Dari kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Administrai adalah seluruh proses kerjasama antara dua rang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Pengertian Manajemen

Menurut George R. Terry yang dikutip oleh Sarwoto (1986:46) bahwa:

Manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan planning, organizing, actuating dan controlling dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

Menurut M.Manullang (1990:17) bahwa :

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusun, dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Sedangkan menurut Stoner yang dikutip oleh T. Hani Handoko (1999:8) bahwa:

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari ketiga pengertian manajemen dapat dikatakan betapa fungsi pengawasan sangat penting dalam peningkatan disiplin Pegawai negeri Sipil karena adanya pengawasan maka pimpinan akan mengetahui akan hasil pelaksanaan pekerjaan.

Pengertian Organisasi

Menurut Soewarno Handyaningrat (1993:42) bahwa:

Organisasi adalah wadah (wahana) kegiatan dari pada orang-orang yang bekerja sama dalam usahanya mencapai tujuan.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1985:3) bahwa:

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan, dalam ikatan mana terdapat seseorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/kelompok orang yang disebut bawahan.

Sedangkan pengertian organisasi menurut Sarwoto (1986:15) adalah “wadah serta proses kerja sama sejumlah manusia yang terikat dalam hubungan formal dalam rangkaian hirarkhi untuk mencapai tujuan yang ditentukan”.

Dari ketiga definisi organisasi dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah wadah (wahana) kegiatan dari pada orang-orang yang bekerja sama dari terikat dalam hubungan formal untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

Organisasi juga mempunyai sifat yang mana sifat organisasi ini ada dua macam yaitu: sebagai wadah kegiatan yang mana setiap orang itu harus jelas tugas, wewenang dan tanggung jawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Pengertian yang demikian disebut organisasi yang bersifat statis. Dan organisasi yang bersifat dinamis itu adalah organisasi itu dilihat dari pada sudut dinamikanya, aktivitas/tindakan dari pada tata hubungan yang terjadi dalam organisasi itu, baik yang bersifat formal maupun informal (Soewarno Handyaningrat, 1993:42).

Agar organisasi dapat berjalan dengan baik dan selalu eksis dalam menghadapi perkembangan zaman, maka setiap organisasi harus memegang beberapa prinsip-prinsip organisasi.

Menurut Prajudi Atmosudirjo (1996:90) prinsip-prinsip organisasi ada yang terkait dengan kinerja, yaitu:

1. Prinsip tujuan yang realistic
2. Prinsip Pembagian kerja yang rasional
3. Prinsip Penugasan tiap bagian kerja kepada orang-orang yang tepat
4. Prinsip Hierarki
5. Prinsip Tanggung jawab
6. Prinsip Integritas
7. Prinsip Disiplin
8. Prinsip Stabilitas Personil

Sedangkan menurut Fayol yang dikutip oleh Winardi (1982:52) bahwa prinsip-prinsip Organisasi itu terdiri dari:

1. La division du travail (Pembagian Kerja)
2. La discipline (Disiplin)
3. La remuneration du personnel (balas jasa untuk pekerja)
4. L'hierarchy (hierarki)
5. L'equite (keadilan dan keluesan terhadap personel)
6. La stabilite' du personnel (stabilitas personal)
7. L'initiative et la responsabilite (inisiatif dan tanggung jawab)

Dengan melihat kedua pendapat mengenai prinsip-prinsip organisasi tersebut dapat dilihat bahwa kedua prinsip-prinsip organisasi tersebut terdapat unsur kinerja, yang mana pengertian kinerja sangat erat hubungannya dengan organisasi,

manajemen dan administrasi, yang mana upaya peningkatan kinerja itu dilaksanakan dalam organisasi yaitu, Sub Direktorat Lalu Lintas Jalan pada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan organisasi itu sendiri adalah alat dari pada administrasi dalam mencapai tujuan dan dalam mencapai tujuan itu organisasi sebagai segi static harus digerakkan dengan suatu proses yang dinamik dan khas yang lazim disebut Manajemen.

Pengertian Analisis

Suatu bentuk analisis adalah merangkum sejumlah data besar data data yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan. Kategorisasi atau dari komponen-komponen atau bagian-bagian yang relevan dari seperangkat data juga merupakan bentuk analisis berusaha menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasilnya dapat dipelajari dan diterjemahkan dengan cara yang singkat dan penuh arti.

Berikut ini adalah pengertian dari definisi analisis (komarudin,1999:75) yang mengatakan:“Analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu”.

Lebih lanjut mengutip Sugiyono (1994:112) menjelaskan:

“teknik analisis data deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi”

Setelah data terkumpul dari hasil setelah dokumen, wawancara dan obeservasi dilapangan, dimana proses analisisnya akan disajikan dalam bentuk narasi dan kutipan-kutipan langsung dari hasil wawancara, telaah dokumen dan observasi dalam kalimat-kalimat deskriptif kualitatif sesuai dengan fokus permasalahan penelitian

Pegawai Negeri Sipil

Sejalan dengan penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional, maka Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug mengupayakan Negeri Sipil sebagai unsur Aparatur Negara kesetiaan dan ketaatan serta sadar akan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Di dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok

kepegawaian dalam pasal 1 (a) menjelaskan pengertian Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Negeri Sipil adalah mereka yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat Negara yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas Negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan perundang-undangan dan digaji menurut perundang-undangan peraturan yang berlaku.

Dengan demikian ada 4 faktor mengenai Pegawai Negeri Sipil yaitu:

- a. Memenuhi syarat yang ditentukan
- b. Diangkat oleh pejabat yang berwenang
- c. Diserahi tugas dalm suatu jabatan negri atau tugas Negara lainnya.’
- d. Digaji menurut undang-undang yang berlaku.

Sedangkan menurut Pasal 2 ayat (2) UU No.43 Tahun 1999, maka Pegawai Neageri Sipil berdasar pada definisi dalam pasla 1 huruf (a) terdiri dari:

- a. Pegawai Negeri Sipil, dan
- b. Pegawai Negeri Sipil Daerah
- c. Pegawai Negeri Sipil lain yang ditetapkann dengan Peraturan Pemerintah.

Selanjutnya di dalam Penjelasan Paal 2 ayat (2) dari UU No.43 Tahun 1999 ditegaskan bahwa:

a. Yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil Pusat adalah:

1. Pegawai Negeri Sipil Pusat yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Bekerja Pada Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesetiaian Lembaga Tertinggi / Tinggi Negara, Instansi Vertikal di Daerah-daerah, dan Kepanitiaan Keadilan.
2. Pegawai Negeri Sipil Pusat yang bekerja pada Perusahaan Bawahan.
3. Pegawai Negeri Sipil Pusat yang diperbantukan atau dipekerjakan pada Daerah Otonom.
4. Pegawai Negeri Sipil yang berdasarkan suatu peraturan perundang-undangan yang diperbantukan atau dipekerjakan pada badan lain, seperti Perusahaan Umum, Yayasan dan lain-lain.

b. Yang dimaksudkan dengan Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil Daerah Otonom.

c. Organisasi adalah Suatu alat ukur mencapai tujuan, oleh sebab itu organisasi harus selalu disesuaikan dengan perkembangan tugas pokok dalam mencapai tujuan. Berkaitan dengan itu ada kemungkinan bahwa arti Pegawai Negeri Sipil akan berkembang dikemudian hari. Kemungkinan perkembangan ini harus

diletakkan landasannya dalam undang-undang.

Didalam penjelasan Pasal 2 dari UU No.43 Tahun 1999 dijelaskan bahwa, Pegawai Negeri adalah pelaksanan peraturan perundang-undangan, oleh sebab itu Pegawai Negeri yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah wajib berusaha agar setiap peraturan perundang-undangan di taati oleh masyarakat.

Pegawai Negeri mempunyai kewajiban untuk memberikan contoh yang baik dalam mentaati dan melaksanakan segala peraturan perundang-undangan umumnya kepada Pegawai Negeri Sipil diberikan tugas kedinasan untuk di laksanakan dengan sebaik-baiknya.

Pada prinsipnya pemberian tugas kedinasan itu adalah merupakan kepercayaan dari atasan yang berwenang dengan harapan bahwa tugas itu akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, dengan demikian maka, setiap Pegawai Negeri wajib melaksanakan tugas kedinasan yang telah dipercayakan kepadanya dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab.

Berdasarkan pengertian diatas, maka seorang Pegawai Negeri dalam melaksanakan fungsi, tugas dan wewenangnya tidak terlepas dari berbagai peraturan yang ada, mulai dari pertama seseorang diangkat sebagai Pegawai Negeri

Sampai dengan berakhirnya sebagai Pegawai Negeri. Seorang Pegawai Negeri dalam melaksanakan setiap pekerjaan diatur dalam manajemen Pegawai Negeri Sipil yaitu:

“Keseluruhan upaya-upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan derajat profesionalisme penyelenggara tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian, yang meliputi perencanaan, pengadaan, pengembangan kualitas, penempatan, promosi, pengajian, kesejahteraan, dan pemberitahuan.

Pengertian Kinerja

Whitmore (2002:104) menyebutkan bahwa “kinerja” memiliki asal kata “kerja” aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi dalam menjalankan tugas yang menjadi pekerjaannya. Kinerja artinya suatu perbuatan, suatu prestasi atau penampilan umum Dari keterampilan.

Menurut Malayu S. P Hasibuan (2003:65) “kinerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang untuk maengerjakan suatu pekerjaan”.

Menurut Malayu S. P Hasibuan (2003:65) “kinerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan

seseorang untuk maengerjakan suatu pekerjaan”.

Dalam buku yang berjudul :“Manajemen Sumber Daya Manusia” (2006:327), menurut Henry Simamora “Kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.”

Sedangkan menurut Hennry Simamora (Hennry dalam Mangkunegara, 2009:14) yang dikutip oleh Mangkunegara, kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

1. Faktor individu

Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.

Dengan kata lain, kinerja individu adalah hasil :

- a. Atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan motivasi.

- b. Upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
- c. Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi dan *job design*. (Mangkunegara, 2009:15).

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antarfungsi psikis (rohani) dan psiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antarfungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik.

“Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan memdayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi” (Mangkunegara, 2009:16).

Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pemimpin mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Yaitu kecerdasan pikira/*Inteligensi Quotient* (IQ) dan

kecerdasan emosi/*Emotional Quotient* (EQ). pada umumnya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal (*average, above average, superior, very superior dan gifted*) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas berdasarkan kitab sucinya).

2. Faktor psikologis

Psikologis dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang mental/jiwa yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku dan proses atau kegiatannya. psikologis kerja dapat diartikan sebagai lingkungan kerja, sikap serta motivasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Faktor psikologis bias berupa persepsi, attitude, personality, pembelajaran, dan motivasi (Mangkunegara, 2009:14). Kelompok faktor psikologis terdiri dari variable persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variable ini menurut Gibson (1987) banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat social, pengalaman kerja sebelumnya dan variable demografis. Faktor ini

akan bermanifestasi pada munculnya pola-pola sikap dan kepribadian karyawan.

3. Faktor organisasi.

Menurut William Stern yang dikutip A.A Anwar Mangkunegara

“Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang” (dalam Mangkunegara, 2009:17).

Pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

Menurut Widodo dalam bukunya yang berjudul *Membangun*

Birokrasi Berbasis Kinerja, faktor yang mempengaruhi kinerja suatu lembaga (organisasi) atau sekelompok manusia dalam menjalankan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya dibedakan menjadi dua macam, yaitu faktor individu (pelaku) dan organisasi. Jika dikaitkan dengan kinerja aparatur pemerintah daerah, maka faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut yaitu faktor aparatur pemerintah daerah (birokrat) dan organisasi (pemerintah daerah). Oleh sebab itu, jika ingin meningkatkan kinerja aparatur pemerintah daerah kedua faktor tersebut, harus mendapatkan perhatian dari para pemimpin organisasi.

Perilaku pemimpin menurut Widodo (2005:80) yang harus dilakukan dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi antara lain adalah :

1. Menjaga dan mendorong motivasi anak buah

Menjaga dan mendorong motivasi para aparatur pemerintah daerah, baik pada tataran pimpinan maupun staf dalam menjalankan tugas, wewenang dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Hal yang harus dilakukan menurut Richard S. Sloma antara lain :

- a. Seorang pemimpin harus menentukan apa yang menjadi tujuan atau apa yang hendak dicapai dari organisasi pemerintah daerah serta menentukan kriteria kinerjanya. Penetapan dan kriteria suatu tujuan dapat tercapai atau tidak, menjadi faktor pertama dan utama untuk mengukur suatu kinerja organisasi.
- b. Pemimpin harus mampu menyediakan intensif (pendorong kerja) baik berupa gaji, uang, penghargaan atau dalam bentuk lain agar para karyawan bersedia mencapai tujuan organisasi.
- c. Pemimpin harus memberikan umpan balik (*feedback*) secara rutin agar para karyawan (staf) dapat mengetahui posisi dan peran mereka dalam pencapaian tujuan pemerintah daerah.
- d. Para karyawan (staf) diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tertentu sehingga dapat melakukan pekerjaan yang lebih baik.
- e. Seorang pemimpin harus menyelenggarakan komunikasi dua arah dalam setiap pertemuan dengan bawahan.

Pengertian kinerja menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara

(2000:67) kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja adalah “hasil secara **kualitas dan kuantitas** yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Yaitu hasil yang di capai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab apa yang di berikan tugas kepada mereka dan menghasilkan kinerja yang baik

Berdasarkan pada pengertian diatas, maka tolak ukur pengertian Kinerja Pegawai adalah Sebagai Berikut:

1. Hasil pekerjaan Pegawai dilihat berdasarkan kualitas kinerja Pegawai
2. Hasil Pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik berdasarkan kuantitas kerja pegawai.
3. Adanya rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, sehingga apa yang pegawai kerjakan dapat terselesaikan dengan tepat waktu yang ditentukan.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif,

yaitu mencoba menggambarkan keadaan yang sebenarnya atas objek dari penelitian yaitu Analisis kinerja Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug.

Adapun metode deskriptif menurut Sugiyono adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan variabel dengan lainya. Sugiyono (2002:6)

Demikian menurut Prasetya Irawan menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan suatu hal seperti adanya Prasetya Irawan (2003:60)

Sejalan dengan definisi tersebut, Krik dan Miler mendefinisikan bahwa penelitian Kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia kawasanya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Lexy J. Moleong (2002:3)

Metode pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu untuk memperoleh pengetahuan yang tepat mengenai Analisis Kinerja Kelurahan

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder seperti yang dijelaskan diatas, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh melalui buku-buku ilmiah, laporan penelitian, keterangan-keterangan ilmiah, tesis, dan disertasi, peraturan-peraturan dan ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik iklan penelitiannya.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu pengumpulan data secara langsung ke lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data. Sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung dilapangan atau lokasi penelitian. Dalam hal ini peneliti dengan berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi

yang ada dilapangan. Penemuan ilmu pengetahuan selalu dimulai dengan observasi untuk membuktikan kebenaran ilmu pengetahuan tersebut.

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan diskusi atau dialog dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang objek dan masalah penelitian

Teknik Analisis Data

Data yang telah diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah analisis yang diwujudkan dengan cara menggambarkan kenyataan atau keadaan-keadaan suatu objek dalam bentuk uraian kalimat berdasarkan dari pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan penelitian ini. Analisis tersebut kemudian di interpretasi guna memberikan gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang telah diajukan.

PEMBAHASAN

1. Aspek keramahan dan kesopana

Keramahan dan Kesopanan merupakan sikap yang wajib dimiliki di setiap Pegawai Kelurahan, karena

untuk menghasilkan pelayanan yang prima berasal dari sikap para pegawai bagaimana mereka melayani masyarakat dalam pelayanan publik, sehingga output yang dicapai sesuai yang diharapkan.

Key Informan I (Drs. Rohmat / Lurah) Jumat, 11 Juli 2014, 11.00 WIB menjelaskan kepada penulis “tingkat kesopanan yang saya nilai terhadap Pegawai sini cukup baik, mereka senantiasa membantu masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP, dan saya lihat masyarakat yang mengajukan pembuatan E-ktip merasa puas dalam sikap Pegawai toh saya lihat mereka ramah-ramah saja kepada masyarakat.

Key Informan VI (Hanz / karyawan Swasta) Jumat, 11 Juli 2014, 13.00 WIB mengatakan kepada penulis “ Saya pernah dalam mengajukan pembuatan e-KTP petugas pelayanan Kelurahan tidak bersikap baik, mereka tidak tersenyum dan jutek ketika saya menanyakan berapa lama jadi pembuatan dan hal ini membuat saya kecewa seharusnya sebagai petugas pelayanan mereka bersikap ramah.”

Key Informan VI (Eki / Mahasiswa) Jumat, 11 Juli 2014 20.00 WIB mengatakan “Tugas yang mereka kerjakan sudah sesuai Standar Operasional Prosedur tetapi yang membuat saya gak suka tuh pegawai administrasinya jutek menjawab pertanyaan yang saya berikan, sehingga saya malas mengajukan pembuatan e-Ktp

Menanggapi hasil wawancara ketiga narasumber diatas, penulis menganalisis Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug dalam melakukan pelayanannya bersikap kurang ramah terhadap masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang merasa kecewa dengan sikap pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug.

2. Aspek Standar Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur merupakan petunjuk bagi para pegawai untuk melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan agar dalam melaksanakan tugasnya tidak mengalami kesalahan-kesalahan, karena pegawai sudah mematuhi prosedur yang ada.

Key Informan V (Eko Setiawan / Karyawan Swasta): 11 Juli 2014, 10.00 WIB mengatakan :

“kinerja pegawai belum sesuai SOP, karena masih ada beberapa pegawai yang kerja tidak efektif dalam pelayanan e-KTP, contoh: telatnya pegawai yang masuk kerja menjadi pelayanan juga telat dari awal yang ditentukan Prosedur pembuatan E-ktp di Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug dan ribet dalam pengurusan persyaratannya sehingga saya enggan mengurusnya karena terlalu berbelit-belit”

Sedangkan Key Informan Iv (Sri Hertanti / Guru): Jumat, 13 Juli 2014, 11.00 Wib mengatakan “kinerja Pegawai di Kelurahan sudah cukup mengikuti prosedur yang ada Sehingga pelayanan berjalan baik. Pembuatan e-KTP mudah karena saya tau persyaratan apa yang diperlukan dan banyak sosialisasi dari Rukun Tetangga dan Rukun Warga

Menanggapi hasil wawancara kedua narasumber diatas, penulis menganalisis berdasarkan pendapat masyarakat Kinerja dalam pelayanan di Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug sudah sesuai dengan prosedur, tetapi apa yang dikatakan masyarakat prosedur yang ada belum sesuai karena

masih ada pegawai yang bekerja belum efektif.

3. Aspek Kurangnya Informasi

Pola komunikasi kerja yang efektif hal yang terpenting dalam mencapai tujuan organisasi, karena komunikasi yang baik kepada masyarakat menghasilkan pelayanan yang prima

Key Informan II (Drs. Mahrip / Seketaris Lurah) Jumat, 11 Juli 2014, 14.00 WIB mengatakan kepada penulis". Saat ini sarana dan prasana di kantor kelurahan sudah cukup lengkap ditambah gedung baru, menghasilkan pelayanan yang cukup nyaman dan informasi mudah didapat karena selain memberikan informasi lewat mading yang ditempel sekarang masyarakat juga dapat mencari informasi seluas mungkin karena kita sudah memfasilitasi kantor ini dengan Hotspot sehingga masyarakat bisa update kapan aja mengenai pelayanan kependudukan."

Key Informan III (Oppa Zaelani / Rukun Warga) Jumat, 11 Juli 2014, 14.00 WIB mengatakan kepada penulis "memang untuk

informasi pembuatan e-Ktp yang ada sudah cukup jelas, tetapi pada kenyataanya di masyarakat banyak warga yang merasa bingung ketika mengurusnya, menurut saya sebaiknya ada petugas kelurahan yang mensosialisasikan gimana pembuatan e-KTP ke Desa-Desa.

Menanggapi hasil wawancara penulis menganalisis permasalahan informasi yang jelas di kantor Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug. Untuk masalah sarana dan Prasana memang sudah cukup lengkap tetapi yang kurang komunikasi dalam pelayanan yaitu belum dilakukanya sosialisasi kepada masyarakat bagaimana proses pembuatan e-KTP dan hal-ha apa saja yang harus dilengkapi oleh pemohon dalam melengkapi berkasnya.

SIMPULAN

Kesimpulan dalam hal ini dijelaskan berdasarkan pertanyaan penelitian. Dari hasil penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai Sudimara Selatan Ciledug. Bahwa Informasi mengenai pembuata e-KTP sudah cukup baik, tetapi harus ditingkatkanya sosialisasi antar waraga sehingga warga *cukup* paham tentang pembuatan e-KTP dan pelayanan yang mereka lakukan sesuai Standar

Operasional Prosedur tetapi dalam pelayanannya masih terdapat Pegawai yang kurang ramah terhadap masyarakat, tidak tersenyum dalam melayani. Sehingga masyarakat merasa kurang ramahnya Pegawai dan perlu ditingkatkan kembali keramah-tamahnya. Hal ini terlihat dari Aspek Individu, Aspek Psikologis dan Aspek Organisasi yang terdapat dalam masalah Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug

1. Kinerja Pegawai mengenai Aspek Individu terhadap masalah keramahan dan kesopanan ialah Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug dalam melakukan pelayanannya bersikap kurang ramah terhadap masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang merasa kecewa dengan sikap pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug
2. Kinerja Pegawai mengenai Aspek Psikologis terhadap masalah Standar Operasional Prosedur ialah Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug Kinerja dalam pelayanan di Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug sudah sesuai dengan prosedur, tetapi pendapat masyarakat prosedur yang ada belum sesuai karena masih ada pegawai yang bekerja belum efektif.
3. Kinerja Pegawai mengenai Aspek Organisasi terhadap masalah

Kurangnya Informasi kepada masyarakat, Untuk informasi yang ada memang cukup jelas. Kelurahan sudah memfasilitasi informasi yang mereka cari dengan adanya fasilitas Hotspot untuk mencari informasi yang jelas lewat internet, tetapi pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug sendiri kurang mensosialisasikan pembuatan e-KTP ke desa-desa, Sehingga masyarakat banyak yang belum paham bagaimana cara pembuatan e-KTP

SARAN

Berdasarkan pada data dan pembahasan yang telah di uraikan serta berdasarkan pengamatan pada Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Lebih diterapkannya sikap ramah tamah dan tersenyum disetiap Pegawai saat menjalani pelayanan kepada masyarakat dan hal yang terpenting ialah pemimpin harus memberikan contoh yang baik pula agar pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug mengikuti contoh apa yang diberikan oleh pemimpinnya, Dan masyarakat lebih merasa nyaman saat menerima pelayanan dari Pegawai Kelurahan.
2. Lebih ditingkatkan kembali Kinerja Pegawai dan pekerjaan yang Pegawai lakukan harus sesuai dengan Prosedur

yang berlaku di Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug agar hasil dari pembuatan e-KTP akan menjadi lebih cepat waktu yang ditentukan, dan pemimpin berperan penting dalam melakukan pengawasan kinerja pegawai sehingga hasil kinerja sesuai dengan waktu yang dibataskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. (2000), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. (2005), *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Anwar P,M, (2009), bukunya *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung.
- Hasibuan S.P,H. Malayu. (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta : PT. Bumi Askara
- Handayaniingrat, Soewarno. (2002), *Pengantar Ilmu Administrasi* Jakarta :
- Universitas Terbuka.
- Keban, yeremias, (2004). *Enam Dimensi Adminsitrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mangkunegara. A. Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama, Bandung.
- Poewadarminta, W.J.S. (1976), *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka
- Simamora, Henry. (1997), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Yogyakarta : STIE YKPN
- Siagian P. Sondang. (1998), *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta : Gunung Agung
- Trigono. (1997), *Menciptakan Lingkungan yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja, dalam cetakan keenam*, Jakarta: PT. Golden Tragon Press
- Whitmore, Jhon. (2002). *Coaching for Perfomance (seni mengarahkan untuk mendongkrak kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

DOKUMEN-DOKUMEN

- Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan
- Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1979 Tentang Penilaian Pelaksanaan Pegawai Negeri Sipil
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian

www.bkn.go.id

www.wikipedia.com