

STUDY TENTANG PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM USAHA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN PELITA KOTA SAMARINDA

Muhammad Basir

Fl. Sudiran¹ dan Damai Darmadi²

¹Program Studi Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

²Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.

E-Mail: Muhammad_basir@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui produktivitas kerja pegawai dalam usaha meningkatkan pelayanan publik pada kantor Kelurahan Pelita Kota Samarinda. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Jenis data yang diambil dari informan yang kompeten, diantaranya Lurah dan beberapa orang Kepala Seksi yang tugasnya berkaitan dengan masalah penelitian yang diambil. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Methew B. Miler A. Michael Huberman.

Hasil penelitian berdasarkan kemampuan yang dimiliki pegawai dikelurahan pelita sudah baik, dilihat dari hasil pelayanan kepada masyarakat dan hasil kinerja pegawai. Tingginya kemampuan yang dimiliki pegawai dapat dari tingkat pendidikan yang dimiliki dan pemahaman terhadap prosedur kerja. Sikap pegawai yang dijalankan sekarang sudah baik, sikap merupakan suatu hasil dari proses rasa dan pikiran mengenai obyek tertentu setelah dirangsang baik dari dalam maupun dari luar pribadi pegawai. Pimpinan selalu mengawasi seluruh pegawai dalam hal penampilan. Penampilan pegawai dinilai tidak baik oleh beberapa orang pegawai negeri dan beberapa orang pegawai honorer. Perhatian pada disiplin kerja kurang meningkat, karena untuk mengantisipasi dan meminimalisir pelanggaran disiplin yakni pembolosan pada jam kerja ataupun hari-hari kerja yang diapit oleh hari libur. Hal ini dibutuhkan perhatian pegawai pada disiplin kerja. Waktu pelayanan yang diharapkan dari seluruh pegawai yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Rendahnya sikap dan perilaku pelayanan pegawai akan membangun citra buruk pada kelurahan, dimana masyarakat yang tidak merasa puas akan menceritakan kepada masyarakat lain. Pegawai sebagai petugas pelayanan harus bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang dikerjakan, dan menyelesaikan sampai tuntas tanpa ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, prosedur yang dilakukan dikelurahan pelita tidak berbelit, karena yang berbelit-belit itu tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan itu memberi dampak yang kurang baik terhadap citra pemerintah.

Kata Kunci : Produktivitas Kerja Pegawai Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan cita-citanya sebagian besar ditentukan oleh faktor manusianya itu merupakan obyek maupun subyek dari penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan baik dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan, oleh karena itu produktivitas kerja pegawai perlu ditingkatkan mutu dan kualitasnya.

Pegawai merupakan salah satu komponen sumber daya manusia yang perlu mendapatkan perhatian karena pegawai menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya organisasi. Pegawai dalam organisasi merupakan substansi penting dalam produktivitas berbagai pemikiran peraturan-peraturan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja pada akhirnya juga bertumpu pada partisipasi aktif dalam upaya pengorganisasian.

Produktivitas merupakan syarat mutlak untuk menjadikan pegawai sukses yang mampu mengatur diri yang menyangkut pengaturan cara hidup dan mengatur cara kerja. Pada dasarnya produktivitas menyangkut sikap mental yang patriotik yang memandang hari depan secara optimis dengan berakar pada keyakinan. Peranan produktivitas sangat dibutuhkan dalam hal mengkoordinir dan memotivasi para pegawai tersebut sehingga minat dan produktivitas kerja dapat ditingkatkan. Disamping itu tenaga kerja harus memiliki tingkat kemampuan yang tinggi dan mempunyai tingkat kesadaran yang tinggi pula, sebagai usaha meningkatkan produktivitas kerja pegawai yang mana nantinya akan mempengaruhi kelancaran

penyelenggaraan program pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan nasional.

Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan pada Kantor Kelurahan Pelita ternyata produktivitas kerjanya pegawainya baik. Karena dalam penyelesaian pekerjaannya tepat waktu dan bertanggung jawab pada pekerjaan yang diberikan oleh atasannya dan hasil pekerjaannya memuaskan.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan ini dilandasi oleh metode keilmuan. Dengan cara ilmiah diharapkan data yang akan didapat adalah data yang objektif, valid dan reliabel.

Dalam menyusun laporan tugas akhir ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah : (1) Studi Pustaka (Library Research) : Studi pustaka adalah suatu cara untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penulisan laporan tugas akhir ini, dengan menggunakan beberapa literatur-literatur yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang dibahas, sehingga dapat membantu peneliti dalam penulisan laporan tugas akhir ini. (2) Studi Lapangan (Field Research) : a. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan mengenai hal-hal yang menjadi objek penelitian. b. Interview atau wawancara teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan responden secara langsung sesuai dengan permasalahan yang ada. c. Dokumentasi adalah pengumpulan data-data yang diperoleh berdasarkan dokumen-dokumen atau arsip-arsip

yang berhubungan dengan data yang diperlukan. (3) Teknik Analisis Data : Berdasarkan judul dan permasalahan yang telah peneliti jabarkan pada bab sebelumnya, maka untuk mengolah dan menganalisis data yang ada, penulis menggunakan metode analisis Deskriptif. Mengatakan analisis data kualitatif terdiri dari 4 komponen, antara lain : (1) Pengumpulan Data (Data collection) : Pengumpulan data adalah data pertama dan data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian. (2) Reduksi Data (Data reduction) : Reduksi data adalah kegiatan mengikhtisarkan hasil pengumpulan data selengkap

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan disajikan data-data hasil penelitian yang berkenaan dengan hal tersebut :

Pegawai harus memiliki kemampuan teknis yang meliputi kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode, teknis, dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan dan training. Diharapkan juga pegawai memiliki kemampuan sosial dalam bekerja melalui motivasi orang lain tentang pemahaman motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif dan memiliki kemampuan konseptual yang memungkinkan seseorang bertindak sesuai dan selaras dengan tujuan organisasi secara menyeluruh daripada hanya atas dasar dengan tujuan dan keutuhan kelompok sendiri. Sikap yang dijalankan sekarang sudah baik, sikap pegawai dibutuhkan untuk menjamin agar setiap PNS selalu berupaya terus meningkatkan kesetiaan, ketaatan dan pengabdian kepada kantor yang menjadi tempat bekerja, karena ditetapkan ketentuan. perundang-

mungkin dan memilikannya kedalam konsep tertentu, kategori tertentu, atau tema tertentu. (3) Penyajian Data (Display data) : Penyajian data adalah hasil reduksi data yang berbentuk sketsa, sinopsis, matrik, atau bentuk-bentuk lainnya. (4) Penarikan Kesimpulan (Conclusion drawing and verifying) : Penarikan kesimpulan merupakan permulaan pengumpulan data seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan konfigurasi-konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi.

undangan yang mengatur sikap, tingkah laku, dan perbuatan PNS baik didalam maupun diluar dinas. Sebagai seorang pegawai, terlebih lagi bekerja di instansi pemerintahan yang bergerak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau orang, tentunya harus berpenampilan layaknya seorang pegawai sangat berpengaruh baik pada hasil kinerja. Dalam memberikan pembinaan terhadap aparat kelurahan tentu saja lurah harus mampu menjadi panutan yang dapat menciptakan kondisi kerja yang kondusif, hal ini dilakukan dengan melakukan bimbingan maupun petunjuk terhadap aparat kelurahan selain itu pemberian fasilitas juga merupakan faktor penting dalam pelaksanaan tugas aparat dalam melayani masyarakat di Kelurahan Pelita. Jadi perhatian pegawai tertuju kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Saya sudah menghimbau agar pegawai untuk waktu pelayanan jangan diabaikan demi urusan pribadi, pegawai harus bertanggung jawab atas apa yang menjadi tugasnya. Jika ditemukan pegawai yang tidak maksimal dalam melayani akan mendapat sanksi,

mulai dari teguran, peringatan tertulis dan hukuman lain sesuai dengan mekanisme hukuman disiplin pegawai negeri sipil. Rendahnya sikap dan perilaku pegawai yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat akan membangun citra buruk bagi Kelurahan, dimana masyarakat yang tidak puas akan menceritakan kepada masyarakat lain yang ingin mengurus sesuatu, begitu juga sebaliknya masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan jika sikap dan perilaku pegawai baik dan akan diberikan nilai plus bagi Kelurahan. Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah cukup baik itu bisa dilihat dari masyarakat yang merasa puas akan pelayanan yang diterima kepada aparat Kelurahan dan juga mulai terbuka dalam memberikan kritikan atas pelayanan prima. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Pelayanan yang dilakukan di Kelurahan sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan tidak berbelit-belit. Karena yang berbelit-belit itu seperti tidak ada kepastian waktu dalam penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan jika ingin mendapatkan jasa pelayanan, persyaratan yang tidak transparan, dan sikap petugas yang kurang responsif. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil analisis data dan pembahasan sebagaimana

dikemukakan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemampuan yang dimiliki pegawai di Kelurahan Pelita sudah baik, hal itu dapat dilihat dari hasil pelayanan kepada masyarakat dan hasil kinerja pegawai. Tingginya kemampuan yang dimiliki pegawai dapat dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki dan pemahaman terhadap prosedur kerja.
2. Sikap pegawai yang dijalankan sekarang sudah baik, sikap merupakan suatu hasil proses rasa dan pikiran mengenai obyek tertentu setelah dirangsang baik dari dalam maupun dari luar pribadi pegawai.
3. Lurah mengawasi seluruh pegawai dalam hal penampilan. Penampilan pegawai dinilai tidak baik dari beberapa orang pegawai negeri dan beberapa orang pegawai honorer.
4. Perhatian disiplin kerja kurang meningkat, karena untuk mengantisipasi dan meminimalisir pelanggaran disiplin yakni pembolosan pada saat jam kerja atau hari-hari kerja yang diapit oleh hari libur. Hal ini dibutuhkan perhatian pegawai pada disiplin kerja.
5. Waktu pelayanan yang diharapkan dari seluruh pegawai yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Rendahnya sikap dan perilaku pelayanan pegawai akan membangun citra buruk pada Kelurahan, dimana masyarakat yang merasa tidak puas akan

menceritakan kepada masyarakat lain.

7. Sebagai petugas pelayanan publik, pegawai harus bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang dikerjakan dan menyelesaikannya sampai tuntas dengan baik tanpa menimbulkan masalah dari pekerjaannya.

5.1 Saran-saran

Adapun saran-saran yang akan peneliti kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagi pimpinan lebih meningkatkan lagi kemampuan yang dimiliki pegawai Kelurahan Pelita agar menunjang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Bagi pimpinan lebih memperhatikan lagi terhadap sikap-sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Penampilan pegawai yang masih kurang baik oleh beberapa orang PNS dan beberapa pegawai honorer. Pimpinan diminta menegur pegawai tersebut yang berpenampilan kurang baik.
4. Diharapkan pimpinan membina pegawai agar memperhatikan disiplin kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Pegawai harus lebih memperhatikan waktu pelayanan dalam bekerja, dengan memberikan pelayanan yang diharapkan dari seluruh masyarakat.
6. Agar pimpinan lebih memperhatikan lagi mengenai sikap dan perilaku pegawai agar membangun citra baik pada Kelurahan.
7. Pegawai sebagai petugas pelayanan publik harus lebih

bertanggung jawab lagi atas setiap pekerjaan yang dikerjakan.

BIBLIOGRAFI

Asti Dewi Susanti, S.Sos 2013; Studi Tentang Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda, Strata Satu UNMUL, Samarinda.

Dr. H. Suwanto, Msi dan Donni Juni Priansa, S.Pd, S.E, M.M 2014; Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis, ALFABETA CV, Bandung. Drs. Malayu S.P Hasibuan, 2003; Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas, PT. Bumi Askara, Jakarta.

Drs. Daryanto dan Drs. Ismanto Setyabudi, M.Pd, 2014; Konsumen dan Pelayanan Prima, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.

Fremont E. Kast dan James E. Rosenzweig, 1996; Organisasi dan Manajemen jilid 2, Bumi Aksara, Jakarta.

Irham Fahmi, 2014; Prilaku Organisasi: Teori Aplikasi dan Kasus, ALFABETA, Bandung.

_____,2001; Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Balai Pustaka, Jakarta.

Kriyantono, 2010; Teknis Praktis Riset Komunikasi, Kencana, Jakarta.

Nazaruddin, 2008; Manajemen Teknologi, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih dan Dr. Suwanto, M.Si, 2009; Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Isu Penelitian, CV. ALFABETA, Bandung.

Sondang P. Siagian, 2002; Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, PT. Rineka Cipta, Jakarta. Sugiono, 2009; Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D, ALFABETA, Bandung.

Triton PB, 2010; Manajemen Sumber Daya Manusia: Perspektif Partnership

dan Kolektivitas, ORYZA, Jakarta Selatan.
Sumber Internet

1. <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/07/produktivitas-kerja-definisi-dan.html> diakses tgl 23 november 2015

