

Kinerja Pegawai Kelurahan Kayumalue Pajeko Kecamatan Palu Utara Kota Palu

Handy Wahyu Kusnadi U. Tadjalembah

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu

Email : handylembah@gmail.com

Kata Kunci :

1. Kinerja
2. Pegawai
3. Masyarakat

Abstrak : Kajian ini tentang Kinerja pegawai kelurahan kayumalue pajeko . Tipe penelitian ini adalah penelitian Deskriptif, Penelitian deskriptif adalah metode yang mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, wawancara dan Studi Pustaka. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 (Lima) orang yaitu Sekretaris Lurah Kayumalue Pajeko, Kepala Seksi dan Staf di Kelurahan serta Tokoh Masyarakat Kelurahan Kayumalue Pajeko. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh data penelitian. Teori yang digunakan ialah konsep yang dikemukakan oleh Agus Dharma tentang Penilaian Kinerja Pegawai yaitu : Kuantitas, Kualitas dan Ketepatan Waktu. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, kinerja pegawai kelurahan kayumalue pajeko cukup baik terkait masalah kuantitas dan kualitas kinerja. Tetapi, masalah ketepatan waktu masih belum maksimal, yang dimana terdapat banyak keluhan masyarakat tentang masalah ketepatan waktu pegawai terkait pelayanan kepada masyarakat

Keyword :

1. **Performance**
2. **Employees**
3. **Society**

Abstract : *This study is about Performance Of Employee Kayumalue Pajeko. The type of this research is descriptive research, descriptive research is a method that describes or gives an overview of the object under study through data or samples that have been collected as they are, without analyzing and making generally accepted conclusions. Data collection techniques used in this research are observation, interviews, and literature studies. The informant in this research amounted to five people that are secretary lurah kayumalue pajeko, section chief, staff and community leaders kayumalue pajeko. Data analysis used in this research is data collection, data reduction, and conclusion drawing. Researchers used a qualitative approach to obtain research data.*

The theory used is the concept proposed by Agus Dharma about Employee Performance Evaluation, namely: Quantity, Quality and Timeliness.

Based on the results of the study it can be concluded that, Performance of employee Kayumalue Pajeko is quite good in terms of the problem of quantity and quality of performance. However, the problem of timeliness is still not maximal, which is where there are many complaints from the public about the problem of timeliness of employees related to service to the community.

PENDAHULUAN

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur yang mempunyai peranan dan kedudukan yang sangat penting dalam rangka melaksanakan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sangat ditentukan oleh kemampuan, kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sebab suatu organisasi, apapun bentuknya, pegawai merupakan faktor yang sangat menentukan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi secara efektif sehingga diperlukan pegawai yang memiliki kinerja yang dapat mengemban tugas dan tanggung jawab yang diberikan yaitu sebagai penyelenggara pemerintahan dan kemasyarakatan.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah diselesaikan melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban.

Sesuai fungsi utamanya sebagai pegawai negeri sipil, maka para pegawai dituntut untuk memiliki kualitas kerja yang tinggi. Hal ini tentu saja tantangan yang harus dijawab oleh seluruh pegawai negeri sipil di negeri ini, bukan hanya di jajaran puncak saja, tetapi pada seluruh staf sampai tingkat terendah. Hal ini didasarkan pada suatu pemikiran bahwa bagaimanapun kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil sebagai unsur aparatur sipil negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat harus menyelenggarakan pelayanan secara adil kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, untuk dapat melaksanakan tugas tersebut, maka pembinaan pegawai dalam rangka meningkatkan kinerja di arahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki sifat dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat.

Dalam Pasal 1 ayat 5 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan menjelaskan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Kelurahan adalah sebagai kesatuan wilayah di dalam wilayah kecamatan di daerah kabupaten/kota, dapat berfungsi sebagai unit kerja berdasarkan pelimpahan sebagian wewenang dari camat kepada lurah. Sehingga dalam tugas pokok dan fungsinya, pemerintah kelurahan menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat dalam ruang lingkup kelurahan sesuai batas-batas kewenangan yang dilimpahkan.

Pegawai negeri sipil dalam rangka meningkatkan kinerja perlu dilaksanakan secara terpadu dan terarah dengan mengacu pada peraturan-peraturan yang memuat pokok-pokok kewajiban, larangan dan sanksi yang telah ditetapkan. Untuk melakukan pembinaan dengan menegakkan disiplin pegawai bagi suatu organisasi adalah merupakan hal yang tidak gampang karena dalam suatu organisasi terdiri dari berbagai karakter yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya, sehingga untuk melakukan pembinaan diperlukan cara-cara yang sifatnya khusus yang biasa di gunakan guna meningkatkan kinerja pegawai. Sebagaimana terlihat, bahwa kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil sangatlah penting, karena pegawai negeri sipil adalah unsur aparatur Negara yang menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam

rangka usaha mencapai tujuan nasional, hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yaitu : Aparatur Sipil Negara adalah unsur aparatur Negara, abdi masyarakat, yang penuh kesetiaan dan ketaatan pada Pancasila dan undang-undang dasar 1945, Negara dan pemerintah. Pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugasnya secara berdaya guna dan berhasil, maka perlu diatur pembinaan pegawai negeri sipil dengan sebaik-baiknya batas dasar sistem prestasi kerja, sehingga dengan demikian dapat dikembangkan bakat dan kemampuan yang ada pada diri masing-masing pegawai negeri sipil, sehingga tercipta motifasi kerja para pegawai untuk meningkatkan kinerjanya.

Kinerja itu sendiri pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh pegawai, kinerja mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen mana saja yang penting dari suatu pekerjaan, organisasi dirasa perlu mengetahui kelemahan serta kelebihan pegawai untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktifitas dan pengembangan pegawai sehingga kinerja pegawai pada setiap instansi harus dioptimalkan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut. Untuk itu perlu dilakukan penilaian tentang kinerja secara periodik yang berorientasi pada masa lalu dan masa yang akan datang, penilaian disini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kinerja dari pegawai sudah memenuhi standar kerja yang diharapkan.

Demi tercapainya tujuan organisasi tersebut maka pegawai memerlukan motivasi untuk bekerja lebih baik lagi, melihat pentingnya pegawai dan organisasi maka pegawai harus memiliki perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Tetapi yang terjadi adalah kinerja yang selama ini diharapkan belum maksimal. Permasalahan yang terjadi di Kelurahan Kayumalue Pajeko menyangkut tentang kinerja pegawai yaitu dalam pelaksanaan tugas sehari-hari masih kurang yang mana lambatnya pelayanan kepada masyarakat, hal itu tercermin dari kurangnya kesadaran pegawai untuk datang ke kantor pada waktu yang telah ditentukan setiap harinya, tidak berada di kantor pada saat jam kerja, pulang sebelum waktunya, dan juga sebagian pegawai hanya datang ke kantor untuk mengisi absensi kehadiran. Selain itu, yang menyebabkan permasalahan kinerja pegawai pada Kelurahan Kayumalue Pajeko ialah penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan latar belakang

pendidikannya, sehingga sebagian pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan cepat dan tepat waktu. Selain itu yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian di tempat ini adalah karena menurut penulis di kelurahan kayumalue pajeko mempunyai kenaikan jumlah penduduk yang setiap tahunnya selalu meningkat, dikarenakan bertambahnya pemukiman baru. Dengan bertambahnya jumlah penduduk di kelurahan kayumalue pajeko, pelayanan terhadap masyarakat di kantor kelurahan kayumalue pajeko tentunya semakin meningkat pula, oleh karena itu kinerja pegawai diharapkan dapat menjamin dan menjawab berbagai keinginan masyarakat serta dapat merespon berbagai kebutuhan masyarakat secara baik.

Penjelasan diatas memberi gambaran bahwa untuk mencapai tujuan organisasi, maka setiap pegawai harus meningkatkan efektifitas kerja dalam rangka pencapaian kinerja yang maksimal. Kinerja pegawai yang ada di kelurahan kayumalue pajeko dirasa kurang disebabkan oleh beberapa permasalahan yang telah dijelaskan diatas. Untuk mencapai daya guna dan hasil yang sebesar-besarnya maka pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan serta keterampilan serta efektivitas kerja pegawai negeri sipil yang ada di kantor Kelurahan Kayumalue Pajeko perlu ditingkatkan. Untuk itu maka perlu dilaksanakan upaya peningkatan kinerja pegawai negeri sipil dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai pada kantor kelurahan kayumalue pajeko.

LANDASAN TEORI

1. Kinerja

Secara umum definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang di bebankan dan di berikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat di lihat dari dua segi , yaitu kinerja pegawai (individu) dan Kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas yang di capai suatu organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata Job Perfomance atau Actual Perfomance (Prestasi kerja atau Prestasi yang sesungguhnya yang di capai oleh seseorang). Menurut Widodo (Pasolong, 2014:175) mengatakan bahwa kinerja adalah

melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut sadarmayanti (2011:260) Kinerja adalah terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen harus atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat di ukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan". Prawirosentono (Sinambela, 2012:5) mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Menurut Mahsun (2006:25) Kinerja merupakan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

T.Ndaraha (2003:196) Kinerja adalah pelaksanaan tugas atau perintah, yang apabila dari segi obligasi merupakan kewajiban untuk melaksanakan sesuatu sesuai tujuan yang di tetapkan oleh organisasi, individu maupun kelompok dalam hal pelaku pemerintahan dengan bersedia memikul tanggung jawab dan segala konsekuensinya. Kemudian Siswanto Sastrohadiwiryo (2002:231) Kinerja adalah suatu kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan/kegiatan untuk mencapai sasaran yang telah di tentukan. Pengakuan suatu kinerja yang dicapai seseorang merupakan rangsangan yang kuat. Siagian (2001:10) mengemukakan bahwa kinerja sangat erat kaitannya dengan produktifitas kerja: produktifitas kerja suatu organisasi selalu di tingkatkan, baik pada tingkat individu, kelompok maupun pada tingkat organisasi secara keseluruhan. Menurut Sedarmayanti (2001:50) mengatakan Bahwa kinerja merupakan suatu hasil atau keluaran dari suatu proses.

Menurut Hendry Simamora (2001:81) bahwa kinerja merupakan tingkat terhadap pencapaian tugas pekerjaan, baik buruknya tidak hanya di lihat dari tingkatan kuantitas yang dapat di hasilkan seseorang dalam bekerja tetapi juga di ukur dari kualitasnya. Sedangkan menurut Ilyas (2000:55) Kinerja adalah sebagai berikut: "Kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil,

penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi”.

Menurut Prawiriseno dalam Pabundu (2006:50) mengatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu”. Sedangkan menurut Wirawan (2009:5) menyebutkan bahwa kinerja merupakan singkatan dari kinetika energy kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

2. Indikator Kinerja

Indikator kinerja digunakan untuk mengukur kinerja aparat pemerintahan. Menurut Lohman dalam Abdullah (2014:145) Indikator kinerja adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kualitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi. Lebih lanjut Agus Dharma (2004 : 24) mengemukakan bahwa indikator kinerja terbagi atas tiga bagian, yaitu :

1. Kuantitas : Kuantitas berkaitan dengan jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai.
2. Kualitas : Kualitas berkaitan dengan mutu yang dihasilkan, baik berupa kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai.
3. Ketepatan Waktu : Ketepatan waktu yaitu sesuai apa tidak dengan waktu yang direncanakan

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Murti dalam Prabu Mangkunegara (2005:16-17) adalah faktor internal dan faktor eksternal yang dijelaskan sebagai berikut berikut:

1. Faktor Individu Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut

memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan Organisasi 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, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Menurut Moorhead dan chung megginson, dalam Sugiono (2009:12) kinerja pegawai di pengaruhi beberapa faktor, yaitu:

- a. Kualitas pekerjaan (*Quality of Work*)

Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang di terima bagi seseorang pegawai yang dapat di lihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan dan kecakapan.

- b. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus di selesaikan oleh seorang pegawai. Diukur kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil atas pekerjaan baru.

- c. Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)

Merupakan proses penempatan seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Hal ini di tinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

- d. Kerjasama Tim (*Teamwork*)

Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas vertikal atau kerjasama anatar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu di mana antar pimpinan organisasi dengan pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.

e. Kreativitas (*Creativity*)

Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

f. Inovasi (*Inovation*)

Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini di tinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.

g. Inisiatif (*Initiative*)

Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Pendapat lain di kemukakan oleh Mahmudi (2005:21), yaitu :

- a. Faktor personal (Individu), meliputi : Pengetahuan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki setiap individu
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi : kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan pimpinan atau tim leader.
- c. Faktor team, meliputi : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keserataan dan kekompakan sesama anggota tim.
- d. Faktor system, meliputi : system kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang di berikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.

Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Handoko (2001:193) yaitu :

- a. Motivasi Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan-kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.
- b. Kepuasan kerja Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

- c. Tingkat stres Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka.
- d. Kondisi pekerjaan Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyaluran dalam ruang kerja.
- e. Sistem kompensasi Kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Jadi, pemberian kompensasi harus benar agar karyawan lebih semangat untuk bekerja
- f. Desain pekerjaan Desain pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

Lebih lanjut Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Siagian (2002: 66-69) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu : kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja , disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor faktor lainnya.

METODE

Penelitian ini sendiri menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Mulyana, 2008:151) Penelitian kualitatif yaitu penelitian dengan menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian. Sedangkan penelitian deskriptif sendiri merupakan suatu metode yang mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, yang mana teknik pengumpulan data tersebut meliputi observasi, wawancara serta dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini sendiri menggunakan model interaktif dalam analisis data yang

dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014), yang mana langkah analisis data tersebut meliputi Pengumpulan data, Reduksi data dan Penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Kelurahan Kayumalue Pajeko Merupakan salah satu instansi pemerintahan yang ada di Kota Palu. Sesuai dengan tugasnya melaksanakan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, selain itu pemerintah Kelurahan Kayumalue Pajeko Berkewajiban menyusun rencana strategis, dengan demikian diharapkan dapat menentukan arah pembangunan dalam meningkatkan kinerjanya, yang mampu menjawab segala tuntutan dan perkembangan lingkungan, baik lokal, nasional maupun global. Sejalan dengan tuntutan tersebut diatas, perlu segera di upayakan beberapa langkah strategis dan tindakan-tindakan oprasional untuk merealisasikannya. Salah satu langkah yang perlu dan harus dilakukan saat ini adalah mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (Good Governance) yang memiliki elemenn dasar transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

Menurut Prawiriseno dalam Pabundu (2006:50) mengatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu”. Untuk mengetahui kinerja pegawai/aparatur pemerintahan berarti berusaha untuk mempelajari serta memahami kinerja yang di miliki oleh pegawai dalam sebuah organisasi.

Dengan kata lain, mengetahui kinerja menjadi sangat penting atau memiliki nilai yang sangat amat strategis, informasi mengenai kinerja pegawai, indikator-indikator maupun faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja pegawai sangat penting untuk diketahui, sehingga menganalisis kinerja hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi yang dimana bertujuan untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan tugas yang diberikan atasan kepada bawahannya.

Untuk mengukur kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Kayumalue Pajeko Kecamatan Palu Utara Kota Palu, penulis menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Agus Dharma (2004:24) Terdapat 3 Indikator yang digunakan untuk menilai Kinerja Pegawai yaitu Kualitas, Kuantitas dan Ketepatan Waktu. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis membuat

sejumlah pertanyaan yang dikemas dalam bentuk pedoman wawancara untuk lebih jelasnya sebagai berikut.

1. Kuantitas

Kuantitas berkaitan dengan jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Adapun maksud dari jumlah yang diselesaikan adalah jumlah tugas yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Melihat ungkapan dari seluruh informan dalam penelitian ini serta melalui observasi langsung peneliti, melihat Aspek kuantitas adalah aspek yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara jumlah yang dihasilkan, diberikan, atau diselesaikan dalam suatu tugas pokok seorang pegawai dengan target yang telah disepakati dalam tugas pokok tersebut. Kuantitas pekerjaan dapat diperoleh dari hasil pengukuran kerja atau penetapan tujuan partisipatif. Dalam hal ini, pegawai kelurahan kayumalue pajeko telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai SOP yang terdapat dalam Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan. Tetapi, yang menjadi kendala di kelurahan kayumalue pajeko yaitu kurangnya pegawai yang bekerja di sana. Jumlah pegawai di kelurahan kayumalue pajeko berjumlah 7 orang, hal tersebut menjadikan pegawai kelurahan kayumalue pajeko harus bekerja extra dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

2. Kualitas

Kualitas dipandang secara luas dengan dimana tidak hanya hasil kerja yang ditekankan, melainkan juga proses, lingkungan dan manusia. Kualitas merupakan suatu proses di dalam penilaian suatu produk atau jasa yang akan di rasakan langsung oleh pelanggan atau penerima pelayanan, kualitas juga dapat di artikan sebagai standar yang harus dicapai seseorang, kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Sementara itu kualitas kerja meliputi keterampilan pegawai, sumberdaya manusia yang memadai dan berpengalaman dalam bidang tempatnya bekerja, guna tercapainya kinerja yang lebih baik lagi untuk melayani masyarakat.

Dari hasil penelitian yang peneliti dilakukan di Kelurahan Kayumalue Pajeko Kecamatan Palu Utara Kota Palu diketahui bahwa kualitas kerja dan kualitas layanan tidak sesuai dengan penjelasan yang dikemukakan oleh masyarakat di kelurahan kayumalue pajeko. Melihat ungkapan dari beberapa informan diatas dan melalui observasi langsung peneliti, melihat Aspek kualitas dalam hal ini kualitas pekerjaan berhubungan dengan mutu yang dihasilkan oleh para pegawai dari suatu pekerjaan dalam organisasi, dimana kualitas pekerjaan ini mencerminkan tingkat kepuasan dalam penyelesaian pekerjaan dan kesesuaian pekerjaan yang diharapkan oleh organisasi.

Dari beberapa informan yang telah memberikan jawaban diatas, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pegawai sudah cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari penjelasan pegawai kelurahan terkait pemberian tugas sesuai dengan tingkat pendidikan. Hal tersebut juga sesuai dengan Pendapat Schuler dan Jackson (1997:276) yang mengemukakan faktor-faktor yang harus dipenuhi dalam penempatan adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan keterampilan. Tetapi pendapat aparatur/pegawai Kantor Kelurahan Kayumalue Pajeko bertentangan dengan pendapat Bapak Rusdin Hase dan Bapak Usmin selaku tokoh masyarakat di kelurahan kayumalue pajeko, ia mengatakan bahwa Kualitas kerja dan kualitas pelayanan yang dilakukan kurang, karena sebagian besar tugas yang seharusnya dikerjakan oleh pegawai negeri sipil malah dikerjakan oleh pegawai honorer yang dimana dari segi pendidikan hanya tamatan SMA dan pengalaman kerja yang masih sangat kurang selain itu dalam hal pengurusan dokumen baik itu surat keterangan dan lainnya masih sangat lamban.

3. Ketepatan Waktu

Dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai aparatur/pegawai kelurahan tentunya sudah memiliki tanggung jawab dalam hal penggunaan waktu dalam bekerja Ketepatan waktu ini berhubungan dengan waktu penyelesaian tugas (pekerjaan) sesuai dengan waktu yang diberikan. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai memiliki standar waktu yang telah ditentukan. Visi dan misi suatu organisasi akan tercapai apabila pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dalam hal ini diantaranya, ketepatan waktu dalam

Menyelesaikan pekerjaan dan pekerjaan harus selesai pada saat di butuhkan.

Dari hasil penelitian yang peneliti dilakukan di Kelurahan Kayumalue Pajeko Kecamatan Palu Utara Kota Palu, diketahui bahwa tingkat ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan belum maksimal dimana terdapat beberapa keluhan dari masyarakat yang mana terkait penyelesaian tugas oleh pegawai kekelurahan masih lamban dan selain itu ketepatan waktu datang ke kantor dari pegawai kelurahan kayumalue pajeko belum sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.

Dari beberapa informan yang telah memberikan jawaban, penulis menyimpulkan bahwa terkait masalah ketepatan waktu pegawai di kelurahan kayumalue pajeko belum cukup baik. hal tersebut dapat dilihat dari penjelasan masyarakat kelurahan kayumalue pajeko terkait penyelesaian tugas yang belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan juga dari beberapa pegawai masih sering terlambat datang ke kantor. Walaupun ada juga pernyataan yang mengatakan bahwa ketepatan waktu pegawai berjalan dengan baik, hal tersebut tidak dapat menjadi acuan jika ada pendapat yang bertolak belakang dengan hal tersebut. Selain itu, observasi awal peneliti melihat bahwa ketepatan waktu pegawai di kelurahan kayumalue pajeko belum cukup baik. Hal diatas bertolak belakang dengan Pendapat Robbins (2006:260) yang mengatakan bahwa ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja Pegawai Kelurahan Kayumalue Pajeko Kecamatan Palu Utara Kota Palu terkait masalah Kuantitas aparat kelurahan sudah cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam penyelenggaraan pemerintah di kelurahan kayumalue pajeko, dan aspek kualitas aparat kelurahan juga sudah cukup baik dimana hal ini dapat dilihat dari pembagian tugas sesuai dengan tingkatan pendidikan yang dimana Kemampuan SDM (aparat) adalah faktor yang mempengaruhi kinerja aparat. Tetapi dalam aspek ketepatan waktu aparat kelurahan masih

belum maksimal, yang dimana pada indikator ini terdapat banyak keluhan dari masyarakat tentang waktu datang dan pulang pegawai belum maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Widjaja, (2006). *Administrasi Kepegawaian*, Jakarta : Rajawali
- Aan Komariah dan Djam'an Satori, (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Abdullah, M, (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- Agus Dharma, (2004). *Manajemen Supervisi*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ahmad S. Ruky (2006). *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Anwar Prabu Mangkunegara, (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Bambang Wahyudi, (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Sulita. Formula. Jakarta.
- Hadari Nawawi. (2003). *Kepemimpinan Mengaktifkan Organisasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hasibuan Malayu, (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hendry S, (2001). *Manajemen SDM*, YPKN : Jakarta
- Ilyas, Yaslis, (2000). *Perencanaan Sumber Daya Manusia*, PT. Teori, Metode dan Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : BPTE
- Mahsun, Muhammad, (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik.*, Yogyakarta: BPTE
- Miles, Mathew B.A, Michael Huberman, Saldana, (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjejep Rohendi Rohidi, Jakarta : UI Press.
- Moehersono, (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Mulyana, Deddy, (2008). *Metodologi Penelitian Komunikasi*, Bandung : Remaja Posda Karya.
- Ndraha T, (2003). *Kybernology Ilmu Pemerintahan 1*, Jakarta : Rineka Cipta
- Pambudu, Moh.Tika, (2006). *Budaya Disiplin Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta : Bumi Aksara

Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2011 Tentang Hukuman Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.

Randal S. Schuler dan Susan E. Jackson, (1997), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku Satu, Edisi Indonesia, Jakarta. PT Salemba Empat.

Sastrohadiwiryo, Siswanto, (2002). *Manajemen Tenaga Kerja*, Bumi Aksara Jakarta

Sedarmayanti, (2001). *Good Governance Memabngun Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*, Bandung : CV.Mandar Maju.

Sedarmayanti, (2011). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung : Mandar Maju

Siagian, Sondang, (2001). *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, Jakarta : Rineka Cipta

Siagian, Sondang, (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Cetakan Pertama, Jakarta : PT. Rineka Cipta

Sinambela, Lijan, (2012). *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sugiono, (2009). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung : Alfabeta

Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 43 tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Wirawan, (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.