



## ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KELURAHAN RABANGODU SELATAN KECAMATAN RABA KOTA BIMA

**Arman**

Ilmu Administrasi Negara, [arman.umar@gmail.com](mailto:arman.umar@gmail.com), Sekolah Tinggi Ilmu Sosial  
Dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima

### ABSTRACT

*In order to build an effective and efficient quality of government performance, time is needed to think about how to achieve unity of cooperation so as to increase public trust. For this reason, autonomy and freedom are needed in making decisions on allocating resources, making service guidelines, budgets, goals, and clear and measurable performance targets. Kelurahan as a government organization that is closest and directly related to the community is the spearhead of the success of urban development, especially regional autonomy, where the kelurahan will be directly involved in planning and restoring development and services. It is said to be the spearhead because the kelurahan deals directly with the community, therefore the kelurahan must be able to become a place for the community to be resolved. In the current reform era, the government's performance has received sharp attention from the public. With the freedom to express opinions (aspirations), there are many scathing criticisms of the government's performance, either directly (through official forums or even demonstrations) or indirectly (through writings or letters from readers in the mass media). The criticism is without exception from the central government to the lowest government, namely the village government*

**Keywords:** *Employee, Performance, Analysis.*

### ABSTRAK

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan. Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah kelurahan.

**Kata Kunci:** Analisis, Kinerja, Pegawai.

## 1. PENDAHULUAN

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang 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 dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah kelurahan.

Pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Rabangodu Selatan di Kecamatan Raba Kota Bima terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat kelurahan) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi.

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Kedudukan Pemerintah Kelurahan demikian sangat berpotensi menimbulkan konflik kepentingan. Sebab, lurah sebagai pegawai negeri, kedudukannya sangat kuat. Lurah bisa saja mengabaikan begitu saja saran atau usul Pemerintah Kelurahan terhadap suatu masalah yang kiranya akan merugikan kepentingannya. Ia tidak takut untuk “dipecat” karena ia berpedoman pada kepatuhan sebagai pegawai negeri yang harus tunduk kepada atasannya. Selain itu juga,

Pemerintah Kelurahan tidak mempunyai kekuatan politik apa-apa seandainya saran atau usul kurang/ tidak diperehatikan lurah.

Dengan demikian, lurah sebetulnya berkedudukan sebagai perpanjangan tangan pemerintah di atasnya, ia tak harus tunduk pada Pemerintah Kelurahan. Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal di Kelurahan Rabangodu Selatan di Kecamatan Raba Kota Bima.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Menurut *Dessler* (2000), kinerja merupakan prosedur yang meliputi (1) penetapan standar kinerja; (2) penilaian kinerja aktual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar ini; (3) memberi umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi. Kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu. Menurut Gibson, dkk (2003: 355), *job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya.

Sementara menurut Ilyas (1999: 99), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi. Mardiasmo, 2003 (2006, 39) mengemukakan bahwa salah satu tolak ukur kinerja adalah dengan melihat hubungan antara input, output, dan *outcome* yaitu : ekonomis, efisiensi pengelolaan dana, efektivitas pencapaian tujuan organisasi, pelayanan prima (Excellency) dan keadilan (Equity) yang dapat diberikan pada publik.

Kemudian dalam Undang-undang Nomor 73 tahun 2005 tentang pemerintah Kelurahan mengatakan, “Pemerintah Kelurahan terdiri atas kepala Kelurahan dan perangkat Kelurahan. Perangkat Kelurahan terdiri dari sekretaris kelurahan dan perangkat kelurahan lainnya. Perangkat kelurahan lainnya dalam ketentuan ini adalah perangkat pembantu kepala kelurahan yang terdiri dari sekretaris kelurahan, pelaksanaan teknis lapangan seperti Rt dan Rw dan atau disebut tokoh-tokoh lainnya. Disamping itu, juga tertuang dan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 mengatakan bahwa, “Pemerintah kelurahan atau yang disebut dengan nama lain adalah kepala kelurahan dan perangkat kelurahan sebagai unsur penyelenggara pemerintah kelurahan”.

Sedangkan Veithzal Rivai (2006:309) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Deskripsi dari kinerja menyangkut dua komponen yaitu tujuan dan ukuran, penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, metode ini dipilih karena memang Berdasarkan pada objek penelitian yang dimaksud adalah pengembangan kinerja pegawai sedangkan subjek penelitian merupakan Kelurahan Rabangodu Selatan dan masyarakat.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Sikap dan Produktivitas Kerja Pegawai**

Produktifitas kerja pegawai merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai hasil dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud di perlukan aparatur pemerintah Kelurahan yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Dari hasil penelitian di lapangan terungkap bahwa pegawai Kelurahan Rabaggodu Selatan cukup memiliki skill dalam menjalankan tugas-tugasnya. Data yang di peroleh menunjukkan bahwa untuk menjadi pegawai cukup menjadi jaminan untuk mampu bekerja secara profesional. Meningkatkan produktivitas kinerja yang tinggi serta meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, akan selalu terkait dengan ukuran-ukuran atau standar kinerja. Untuk mengukur Produktifitas Kerja aparat Kelurahan, menggunakan beberapa indikator yaitu: sikap mental/perilaku aparat kelurahan, kemampuan, serta semangat kerja.

Sikap tersebut berasal dari persepsi mereka mengenai pekerjaannya dan hal ini tergantung pada tingkat outcomes intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja/pegawai memandang outcome tersebut dan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada juklak (petunjuk dan pelaksanaan) sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Selama ini aparat birokrasi telah terbiasa lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Birokrasi tidak pernah merasa bertanggung jawab kepada publik, melainkan bertanggung jawab kepada pimpinan atau atasannya.

#### **Kompetensi Pegawai**

Suatu organisasi pemerintah daerah menuntut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut. kemampuan pegawai akan menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai. Karena

keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang dimiliki, pimpinan dapat memberikan wewenang kepada bawahan.

### **Ketaatan Pegawai Terhadap Aturan**

Sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat aparat pemerintah dituntut untuk dapat menaati segala peraturan yang berlaku. Ketaatan aparat terhadap aturan akan membantu terlaksananya suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam rangka penegakan kode etik dibentuk komisi kehormatan Pegawai Negeri Sipil yang mempunyai fungsi untuk menjabarkan lebih lanjut kode etik pegawai negeri sipil, didalam implementasi penugasannya melakukan pemantauan dan pengendalian perilaku pegawai negeri sipil yang melanggar kode etik serta merekomendasikan pada pejabat pembina kepegawaian dalam rangka pembinaan pegawai negeri sipil yang bersangkutan selanjutnya.

Untuk mengukur ketaatan aparat Kelurahan Rabaggodu Selatan terhadap peraturan di gunakan beberapa indikator : pengenaan biaya/tarif pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan prosedur atau tata cara pelayanan. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan kartu tanda penduduk atau KTP di kelurahan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia di atas 17 tahun. KTP berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali. KTP berisi informasi mengenai sang pemilik kartu, termasuk: nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (N.I.K.), alamat, tempat dan tanggal lahir, agama, golongan darah, kewarganegaraan, foto, tanda tangan atau cap jempol.

### **Tingkat Disiplin Pegawai**

Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai kinerja aparat kelurahan dalam menjalankan tugas-tugasnya khususnya dalam melayani masyarakat. Seorang aparat yang memiliki kedisiplinan yang tinggi secara otomatis akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang di embannya sehingga mereka mampu menempatkan dirinya sebagai seorang pelayan yang baik yang senantiasa memberikan teladan terhadap masyarakat yang dilayaninya.

.Untuk membina Pegawai Negeri Sipil yang demikian itu, antara lain diperlukan adanya Peraturan Disiplin yang memuat pokok-pokok kewajiban, larangan, dan sanksi apabila kewajiban tidak ditaati, atau larangan dilanggar. Tanggapan penulis mengenai hasil penelitian di lapangan yaitu Permasalahan kinerja pegawai dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang keluar kantor di waktu jam kerja dengan kepentingan pribadinya. Disamping hal tersebut juga menurunnya disiplin pegawai yang ditandai dengan absensi kehadiran apel pagi dan siang.

Kedisiplinan bukan hanya dimiliki oleh aparat pemerintah namun harus ada pada diri setiap manusia. Hanya saja aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara

dapat dijadikan contoh bahwa kedisiplinan itu perlu di tegakkan agar kinerja dapat berjalan secara efektif dan efisien. Untuk mengharapakan kinerja pemerintah kelurahan yang baik, maka sebelumnya diperlukan kinerja aparat kelurahan yang baik pula. Kinerja aparat akan baik apabila mempunyai kemampuan berupa keahlian dan adanya sarana prasarana yang menggerakkan. Untuk menunjang kinerja para aparat kelurahan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal perlu dilakukan sebuah pembenahan seperti pelatihan dan bimbingan kepada mereka baik itu dalam pelayanan publik dan penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja aparat Kelurahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan gambaran bahwa aparat kelurahan di Kantor Kelurahan Rabangodu Selatan telah berupaya seoptimal mungkin dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja aparat kelurahan dalam pelaksanaan pemerintahan di Kantor Kelurahan Rabangodu Selatan adalah latar belakang pendidikan dari aparat kelurahan tersebut, karena terdapat beberapa aparat yang hanya merupakan lulusan dari sekolah menengah atas atau sederajat. Hal ini yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai pelayan publik dikarenakan kurangnya wawasan mereka dalam administrasi dan komunikasi seperti dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, mengoptimalkan sarana dan prasana yang ada di Kantor Kelurahan Rabangodu selatan. Pihak kelurahan diharapkan lebih proaktif dalam mengupayakan peningkatan pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya hendaknya pihak pemerintah secara umum dan pihak pemerintah kelurahan secara khusus untuk lebih menanamkan nilai-nilai profesional, akuntabilitas, responsivitas, responsibilitas pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, 2000. *Theory of Human Motivation*, Institusi of personnel and Development, London.
- Gibson, 2003, *job performance*, BPFE-Yogyakarta.
- Ilyas, 1999. *Administrasi Kepegawaian Negeri*, penerbit Cv. Manda Maju, Bandung.
- Veithzal Rivai, 2006. *Kinerja manajemen dalam karir*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Arikunto, 1998. *Metodologi penelitian Sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi dan pemerintah*, RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Rakhmat, 1985, *Menajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Nazir, 1999. *Pengembangan Manajemen Pendidikan dan Pelatihan Aparatur*, LAN-RI, Makassar.
- Poerwardaminto, 1990, *Perubahan Perilaku Politik dan Polarisasi Umat Islam 1965-1987 Dalam Perspektif Sosiologi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Effendi, 1999. *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Gunung Agung, Jakarta.

Sugiyono, 1997. *Personalia (Menajemen Sumber Daya Manusia)*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Undang-undang Nomor 73 tahun 2005 tentang pemerintah Kelurahan