

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

## STUDY ON WORK PRODUCTIVITY OF EMPLOYEES IN BUSINESS IMPROVING PUBLIC SERVICE OFFICE CITY VILLAGE PELITA SAMARINDA

Oleh Muhammad Basir, Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Samarinda

### **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

### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine employee productivity in order to increase public pelyanan the village office Pelita Samarinda. Type of research include descriptive kualitatis . Type of data collected from informants competent , including the village chief and some of the Section Chief of the duties related to the problem of research undertaken . While data collection techniques by observation , interview and documentation . Analysis of the data used is interactive model developed by Methew B. Miler A. Michael Huberman.

The results based on the capabilities of the employees dikelurahan lamp has been good, judging from the results of the public service and employee performance results. The high capabilities of the employees can be held educational level and understanding of the working procedures. Employee attitudes run now has been good, the attitude is a result of the process of taste and thought about a particular object once stimulated both from within and from outside of the personal pegawai.pimpinan always supervise all employees in terms of appearance. Appearance employee is not considered good by some civil servants and some permanent employees. Attention to less labor discipline increased, due to anticipate and minimize the disciplinary offense of truancy during working hours or workdays flanked by a holiday. It takes care of employees at work discipline. The service time is expected of all employees that sooth officers in providing services mainly to the consistency of working time according to applicable regulations. Low attitudes and behavior of employees ministry will build a bad image in the villages, where people who are not satisfied will tell other people. Employees as care workers should be held quest for any work carried out and completed through to the end without any problems arising from its work, procedures performed dikelurahan lamp is not straightforward, because the convoluted it is not certain period of completion, costs , the requirements are not transparent, the attitude of those with less responsive and it gave unfavorable impact on the image of the government.

Keywords : Work Productivity Employees In The Business Improve Public Services

## **1. 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.

## **2. Landasan Teori**

### **2.1 Produktivitas Kerja**

Produktivitas kerja menunjukkan tingkat kemampuannya pegawai dalam mencapai hasil (output), terutama dilihat dari sisi kuantitasnya. Oleh karena itu tingkat produktivitas setiap pegawai bisa berbeda, bisa tinggi atau bisa juga rendah, bergantung pada tingkat kegigihan dalam menjalankan tugasnya.

Dengan demikian, produktivitas kerja dapat diartikan sebagai hasil kongkrit (produk) yang dihasilkan oleh individu atau kelompok, semakin tinggi produk yang dihasilkan dalam waktu yang semakin singkat dapat dikatakan bahwa tingkat produktivitasnya mempunyai nilai yang tinggi. Produktivitas dapat diartikan sebagai ratio antara hasil karya nyata (output) dalam bentuk barang dan jasa, dengan masukan input yang sebenarnya.

## 2.1 Pegawai

Pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu lembaga kantor atau perusahaan dibawah perintah orang lain dengan mendapatkan kompensasi, gaji dan jaminan.

Kepegawaian adalah pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi dan pemeliharaan orang-orang dengan tujuan membantu mencapai tujuan organisasi, individu, dan masyarakat.

Dengan demikian kepegawaian itu berhubungan dengan masalah-masalah kepegawaian dalam suatu organisasi dan pegawai-pegawai dipandang sebagai individu, bukan sebagai kelompok orang.

## 2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi layanan.

Menurut Lovelock 1992 dalam Daryanto dan Ismanto (2014:143) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
2. *Realiabile* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, prilaku dan kemampuan pegawai.
4. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

## 3. Jenis Penelitian Dan Sumber Data

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) Redukasi Data (Data reduction) : Redukasi data adalah kegiatan mengikhtisarkan hasil pengumpulan data selengkap 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.

#### **4. Hasil 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 pengabdianya kepada kantor yang menjadi tempat bekerja, karena ditetapkan ketentuan. perundang-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.

## **5. 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.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Asti Dewi Susanti, S.Sos 2013; Studi Tentang Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda, Strata Satu UNMUL, Samarinda.
2. 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.
3. Drs. Malayu S.P Hasibuan, 2003; Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas, PT. Bumi Askara, Jakarta.
4. Drs. Daryanto dan Drs. Ismanto Setyabudi, M.Pd, 2014; Konsumen dan Pelayanan Prima, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
5. Fremont E. Kast dan James E. Rosenzweig, 1996; Organisasi dan Manajemen jilid 2, Bumi Aksara, Jakarta.
6. Irham Fahmi, 2014; Prilaku Organisasi: Teori Aplikasi dan Kasus, ALFABETA, Bandung.
7. \_\_\_\_\_, 2001; Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Balai Pustaka, Jakarta.
8. Kriyantono, 2010; Teknis Praktis Riset Komunikasi, Kencana, Jakarta.
9. Nazaruddin, 2008; Manajemen Teknologi, Graha Ilmu, Yogyakarta.
10. Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih dan Dr. Suwanto, M.Si, 2009; Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Isu Penelitian, CV. ALFABETA, Bandung.
11. Sondang P. Siagian, 2002; Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
12. Sugiono, 2009; Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D, ALFABETA, Bandung.
13. 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

Pembimbing I

Pembimbing II

**Prof. Dr. Fl. Sudiran, M.Si**  
**NIP. 19480921 197503 1 001**

**Drs. Damai Darmadi, M.Si**  
**NIP. 19570504 198601 1 001**

