

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN  
BAJENG BARAT KABUPATEN GOWA**

Disusun dan Diusulkan Oleh :

MUH BASRI

Nomor Stambuk : 1056 1042 1711



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**PENGAJUAN SKRIPSI**

**EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN**

**BAJENG BARAT KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara (S.Sos)

**Disusun Dan Diajukan Oleh :**

**MUH BASRI**

**Nomor Stambuk 105610421711**

**KEPADA**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

**PERSETUJUAN**

Judul skripsi penelitian : Efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan  
Bajeng Barat Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Muh. Basri

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing I

Menyetujui

pembimbing II



Dr. H. Samsir Rahim, S. Sos, M.Si.

Nurbiah Tahir, S. Sos, M.AP.

Mengetahui

Dekan

Ketua Jurusan



Fisipol Uin Sunan Makassar

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

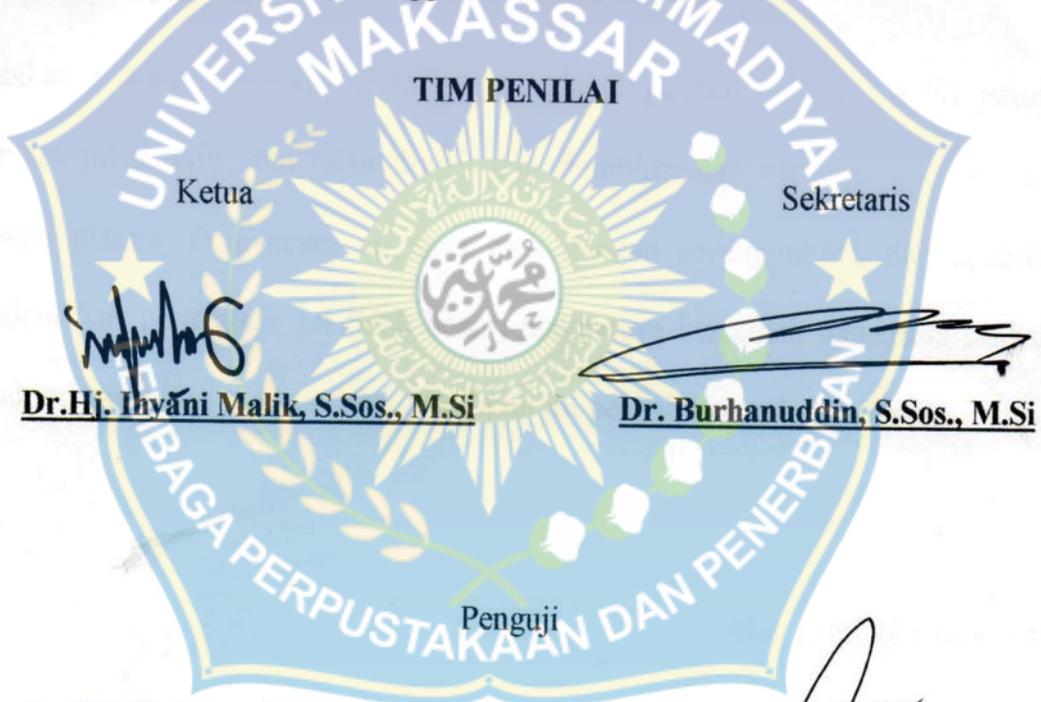
Ilmu Administrasi Negara



Nasrul Haq, S. Sos, MPA.

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor: 00012/FSP/A,4-VIII/II/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ( S.1 ) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Kamis tanggal 28 Februari 2019.



1. Drs.H. Ansyari Mone, M.Pd

(.....)

2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

(.....)

3. Nurbiah Tahir, S.Sos, M. AP

(.....)

## PERNYATAAN KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muh. Basri

Nomor Stambuk : 105610421711

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuandari pihak lain atau telah ditulis dan dipublikasikan oleh orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 20 Mei 2018

Yang menyatakan



Muh. Basri

## ABSTRAK

**MUH BASRI** (Stambuk : 105610421711) **Efektifitas kinerja pegawai di kantor kecamatan bajeng barat kabupaten gowa.** (di bimbing oleh Dr. H. Samsir Rahim, S. SOs, M.Si dan Nurbiah tahir, S. SOs, M. AP)

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana factor factor yang mempengaruhi rendahnya efektifitas kinerja pegawai dan upaya untuk meningkatkan efektifitas kinerja pegawai di kantor kecamatan bajeng barat kabupaten gowa yang berakibat pada rendahnya kualitas pelayanan public di kantor kecamatan bajeng baret.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian studi kasus dengan menggunakan dua macam data yaitu primer dan sekunder. Data kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif yaitu menganalisis semua data yang berhasil dikumpulkan oleh penulis dan selanjutnya di tampilkan dalam bentuk kalimat sesuai dengan hasil wawancara dari beberapa informan yang sebelumnya telah dicantumkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kantor kecamatan bajeng barat telah melakukan beberapa upaya dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai di kantor kecamatan bajeng barat yaitu: regulasi hokum yang tepat, penciptaan kondisi spiritual yang baik, pembinaan pegawai, program pelatihan dan pengembangan pegawai.

**Kata kunci:** efektivitas, kinerja

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji bagi ALLAH SWT Tuhan yang maha agung dengan cinta-Nya yang masih memberikan kesempatan kepada penulis untuk merampungkan tugas akhir ini yang mengangkat judul “**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN BAJENG BARAT KABUPATEN GOWA**” Berbagai kendala yang dihadapi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini dijadikan penulis sebagai proses pembelajaran, pengalaman, pendewasaan sekaligus rahmat dari ALLAH SWT yang mampu mentransformasikan prespektif penulis dalam memaknai sesuatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada orang-orang yang memberikan bantuan secara moril dan material, serta kepada Bapak **Dr. H. Samsir rahim, S. SOs, M. Si.** selaku pembimbing I dan Ibu **Nurbiah tahir, S. SOs, M.AP.** selaku pembimbing II, atas waktu dan luangnya yang diberikan disela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan, mulai dari perumusan judul, penyusunan proposal sampai terselesaikannya skripsi ini. Rasa terima kasih juga diberikan kepada pihak-pihak yang turut membantu, serta memberi pengaruh kepada penulis selama ini, yaitu:

1. Bapak Rektor **Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E. M.M** atas kebijaksanaan dan bantuan fasilitas yang di berikan.

2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.sos, M.si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos.,M.PA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar atas segala bimbingan yang telah diberikan selama ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Administrasi yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan dibangku perkuliahan.
5. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberi sumbangsi materi dan moral
6. Sahabat saya Kakanda Nur Jihad, dan Ikhsan yang tak pernah bosan memberikan motivasi atas bantuan dan dukungan yang diberikan dalam penulisan Skripsi ini. Dan Rekan-rekan mahasiswa (i) seperjuangan yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan banyak terima kasih. Hanya ALLAH SWT, yang menentukan segalanya dan semoga kalian mendapat pahala yang berlimpah ganda di sisi-Nya.
7. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, tapi setiap manusia berpotensi melakukan gerak menyempurna. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan untuk referensi hidup di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini diberikan kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak,

8. Dan Semoga ALLAH SWT memberikan pahala yang berlimpah atas segala kebaikan kita semua. Amin

Makassar, 20 Mei 2018

Yang menyatakan



Muk. Basri



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengajuan Skripsi .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Penerimaan Tim. ....	iv
Halaman Pernyataan Karya ilmiah.....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Pembinaan.....	7
B. Konsep Disiplin.....	9
C. Konsep Pembinaan Disiplin Pegawai .....	14
D. Kerangka Pikir .....	25
E. Fokus Penelitian.....	28
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	28

### BAB III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	30
C. Sumber Data.....	30
D. Informan Penelitian.....	31
E. Cara Memperoleh Data .....	32
F. Tehnik Analisis Data.....	33
G. Keabsahan Data.....	35

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Obyek Penelitian .....	37
1. Keadaan Umum Lokasi Penelitian.....	37
2. Status Kepemilikan .....	39
3. Akreditasi .....	40
4. Kelas Rumah Sakit.....	41
5. Struktur Organisasi .....	41
6. Visi dan Misi .....	43
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	54
1. Efektivitas kinerja pegawai di kantor kecamatan bajeng barat kabupaten gowa .....	55
a. Pembinaan Disiplin Dalam Peraturan dan Tata Tertib yang Seharusnya Dilaksanakan Oleh Karyawan .....	55
b. Pembinaan Disiplin Dalam Menciptakan dan Memberikan Sanksi-Sanksi Bagi Pelanggaran Disiplin .....	61
c. Pembinaan Disiplin Dalam Melakukan Pembinaan Melalui Pelatihan-Pelatihan Kedisiplinan Terus Menerus .....	66
C. Faktor-faktor Penghambat efektivitas kinerja pegawai di kantor kecamatan bajeng barat kabupaten gowa .....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....74  
B. Penutup.....75

DAFTAR PUSTAKA .....76

LAMPIRAN



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya pegawai menjadisangat penting dan dilakukan secara terencana , terarah danberkesinambungan untuk meningkatkan kemampuan para pegawai. Yang menjadi fokus utama dari pengembangan kualitas sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Selain itu ,mengembangkansumber daya pegawai yang tinggi sangat berpengaruh dan bermuara pada penyelesaian tugas sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya dalam suatu instansi.

Pembahasan tentang pengembangan sumber daya manusia sebenarnya dapat dilihat dari 2 spek yaitu kuantitas dan kualitas .pengertian kuantitas menyangkut banyaknya sumber daya manusia yang menyangkut kemampuan,, baik secara fisik maupun nonfisik untuk kepentingan tugas pokok dan tujuan organisasi untuk meningkatkan sumber daya manusia merupakan salahsatu syarat utama.

Kualitass sumber daya manusia yang menyangkut 2 qspek yaitu aspek fisik dan aspek nonfisik yang menyangkut kemampuan pegawai dalam bekerja berfikir serta keterampilan lain, oleh sebab iu, untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusiia dapt diarahkap pada 2 aspek tersebut. Sedangkan untuk meningkatkan kalitas nonfisik maka harus di lakukan pelatihan dan pendidikan

yang sangat di perlukan. Upaya yang seperti inilah yang di maksud dengan pengembangan sumber daya manusia (SDM).

Proses peningkatan sumber daya manusia mencakup perencanaan dan pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia. Secara garis besar dalam artian lingkungan dalam unit kerja maka sumber daya manusia dikatakan sebagai tenaga kerja atau pegawai dalam suatu organisasi atau instansi yang mempunyai peranan penting dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi. Fasilitas yang canggih sangat mendukung tingkat efektifitas kinerja dalam suatu instansi namun tidak menjamin keberhasilan suatu organisasi tanpa ada keseimbangan keduanya.

Dari pendapat tersebut sangat jelas betapa pentingnya kedudukan dan peranan pegawai sebagai unsur pelaksana kegiatan pemerintahan. Oleh sebab itu pemerintah memberi berbagai ketentuan yang mengatur masalah kepegawaian. Perhatian aparat pemerintah yang di dasarkan pada kondisi pembangunan yang dimana pegawai sebagai unsur aparat pemerintah harus memiliki kualitas yang tinggi sehingga mampu menghadapi berbagai kesulitan yang akan muncul dalam proses pembangunan. Hal ini diperlukan karena dimasa yang akan datang akan menghadapi berbagai persoalan serta tantangan yang semakin berat dan kompleks.

Maka dari itu sangat dibutuhkan sumber daya pegawai yang berkualitas untuk mengatasi berbagai masalah realitas yang menunjukkan bahwa kondisi aparat pemerintah yang masih jauh dari harapan. Dimana kualitas aparat pemerintah yang ada di Indonesia masih belum memuaskan disebabkan oleh rendahnya produktivitas kerja yang ditampilkan.

Dipihak lain dalam suatu organisasi yang terdapat dimasyarkat tentu mempunyai visi dan misi serta tujuan yang direncanakan oleh suatu program dan kegiatan untuk melaksanakan pemantauan dan evaluasi kegiatan tersebut diperlukan tenaga yang profesional atau yang berkualitas baik.oleh karena itu mengenai fasilitas dan peralatan harus disiapkan untuk mengikuti perkembangan zaman seperti yang dijelaskan dalam Undang-undang nomor 9 tahun 2015 tentang pemerintah daerah menjadikan pelaksanaan pemerintahan daerah berubah paradigma dari sistem sentralistik kepada sistem desentralistik yang mengakibatkan daerah memiliki kewenangan yang lebih luas bila dibandingkan denganmasa sentralistik.kewenangan yang luas dimiliki oleh daerah tersebut meliputi semua bidang pemerintahan kecuali poliyik luarneagri keamanan dan pertahanan peradilan moneter dan fiskal, agama dan kewenangan bidan lain yang meliputi kebijakan perencanaan nasional dan pengendalian pembangunan secara luas,dana perimbangan keuangan, sistem administaasi negara lain dan lain-lain yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

Dari devenisi tersebut dapat di simpulkan bahwa dalam pengelolaan bidan sumber daya manusia kewenangan yang dimiliki oleh daerah begitu luas, oleh karena itu begitu luasnya kewenngan daerah dalam bidan pengelolaan sumber daya manusia mempunyai perang yang sangat pentung untk mewujudkan tujuan suatu instansi terutama dalam rangka mewujuddkan tujuan organisasi dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai.

Dengan demikianbila dalam nebdayagunakan sumber daya manusia pada organisasi dapat efektif, dimungkinkan akan berdampak terhadap keberhasilan

organisasi dalam mencapai tujuannya. Dikantor kecamatan bajeng barat kabupaten gowa sebagai instansi pemerintah, memiliki pegawai yang karakternya berbeda-beda. Dari perbedaan itulah bisa saja dipengaruhi oleh kinerja para pegawai dalam masalah latar belakang pendidikan, keterampilan, sikap, kedisiplinan dan faktor lainnya. Keadaan yang seperti inilah dapat menimbulkan perbedaan kualitas para pegawai dalam menjalankan tugasnya. Sehingga tingkat keberhasilan kerja pegawai akan bervariasi. Sumber daya manusia kewenangan yang dimiliki oleh provinsi sangat begitu luas mulai dari perencanaan terhadap kebutuhan pegawai, pembinaan karir pegawai, sampai meningkatkan kesejahteraan dan pemberhentian atau pensiun pegawai menjadi kewenangan daerah.

Oleh karena itu begitu luasnya kewenangan yang dimiliki oleh provinsi dibidang pengelolaan sumber daya manusia, maka kegiatan penataan sumber daya manusia mempunyai peranan yang strategis untuk memujudkan tujuan instansi tersebut terutama meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Dengan demikian dalam mendayagunakan sumber daya manusia pada organisasi dapat efektif, dimungkinkan akan berdampak terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Sesuai program pembangunan daerah provinsi Sulawesi Selatan tahun 2001-2005 pengembangan sumber daya manusia pada aparatur pemerintah prov, sul-sel mempunyai tujuan yaitu

- a. tertatanya struktur organisasi,
- b. meningkatkan kualitas transparansi
- c. berkembangnya sistem perencanaan sumber daya aparatur pemerintah

- d. meningkatnya pemberantasan korupsi kolusi dan nepotisme
- e. meningkatnya kualitas sumber daya aparatur pemerintah
- f. meningkatkan keterampilan aparatur.

Dengan demikian sesuai program pembangunan daerah tahun 2001-2005 penataan sumber daya manusia khususnya penataan terhadap aparatur pemerintah. Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum memuaskan sesuai dengan harapan masyarakat hal ini disebabkan oleh sumber daya manusia yang belum memadai. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang protes baik secara langsung maupun secara tidak langsung seperti media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik di kecamatan Bajeng Barat yang menjadi salah satu instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan, pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk elektronik (eKTP), surat tinggal sementara, pembuatan akta kelahiran, akta pernikahan, akta nikah, ijin usaha, pengantar SKCK. Kecamatan Bajeng Barat bahwa terdapat permasalahan mengenai efektivitas kinerja pegawai, pelayanan yang diberikan dianggap belum optimal, hal tersebut disebabkan oleh sarana dan prasarana yang belum memadai baik secara operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. apa faktor yang mempengaruhi rendahnya efektivitas kinerja pegawai di kantor kecamatan Bajeng Barat?

2. apa upaya meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dikantor kecamatan bajeng barat kabupaten gowa?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya efektifitas kinerja pegawai di kantor kecamatan bajeng barat.
2. untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di kantor kecamatan bajeng barat.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian adalah dampak dari tercapainya tujuan adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. manfaat teoritis
2. manfaat praktis
3. manfaat akademis.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Manajemen Sumber daya manusia**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategi dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelolah orang secara efektif, untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Berbagai macam pendapat tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, antara lain adanya yang menciptakan human resources, ada yang mengartikan sebagai manajemen tenaga kerja serta ada yang menyetarakan dengan pengertian sumber daya manusia dengan personalia, kepegawaian, dan sebagainya. Akan tetapi pada manajemen sumber daya manusia yang mungkin tepat adalah human resources manajemen atau manajemen sumber daya manusia, dengan demikian secara sederhana pengertian manajemen sumber daya manusia adalah mengelolah sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan terhadap manajemen manusia. Pendekatan terhadap manajemen manusia tersebut didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan organisasi. Manusia merupakan sumber daya yang penting dalam organisasi di samping itu efektivitas organisasi sangat dilakukan oleh manajemen manusia menurut Schuller dan Sutrisno (2009) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja, organisasi sebagai sumber daya manusia yang

sangat penting dalam memberikan retribusi bagi tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Fokus manajemen sumber daya manusia terletak pada upaya mengelola sumber daya manusia di dalam dinamika interaksi antar organisasi pekerja yang seragam kali memiliki kepentingan yang berbeda, manajemen sumber daya manusia meliputi penggunaan sumber daya manusia secara produktif dalam mencapai pemuasan dan tujuan organisasi secara individual, jadi manajemen sumber daya manusia dapat juga merupakan kegiatan perencanaan, pemeliharaan, pengadaan, pengembangan serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu dan organisasi meskipun objeknya sama-sama manusia, namun pada hakikatnya ada perbedaan hakiki antara manajemen sumber daya manusia dan manajemen tenaga kerja atau manajemen personalia, sedangkan Kiddu dan Sulistiani dan Rosida 2009 mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan dan pengembangan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran organisasi dan individu dalam masyarakat dan internasional yang efektif.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen organisasi yang difokuskan diri pada unsur-unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai fungsi untuk mengelola unsur manusia secara baik untuk memperoleh pekerja yang puas dengan

pekerjaanya dalam tugasnya manajemen sumberdaya manusia dapat digolongkan atas 3 fungsi yaitu:

1. fungsi manajerial yang meliputi

- a. perencanaan
- b. pengorganisasian
- c. pengarahan
- d. pengendalian

2. fungsi operasional yang meliputi

- a. pengadaan
- b. pengembangan
- c. kompensasi
- d. pendelegasian
- e. pemeliharaan
- f. kedisiplinan
- g. pemberhentian

setiap organisasi termasuk pemerintah menetapkan tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai dalam memenejemen setiap sumberdayanya termasuk sumberdaya manusia. tujuan menejemen sumberdaya manusia secara tepat

sangatlah sulit untuk di rumuskan karna sifatnya bervariasi dan tergantung pada pengembangan, pentahapan yang terjadi pada setiap organisasi

## **B. Pengertian Efektivitas Kerja**

Pemahaman tentang efektivitas pegawai adalah suatu yang sangat menarik untuk di lakukan dan pasti akan berkaitan dengan banyak sebab. jika di katakan bahwa efektivitas kerja pegawai adalah sikap dan kondisi umum seseorang yang positif tentang kehidupan dalam sebuah organisasinya. maka jelaslah bahwa tiap-tiap pemimpin harus mengambil banyak langkah agar semakin banyak apabila mungkin semua bawahannya merasa puas dan selalu termotivasi dalam melakukan pekerjaan yang pada saatnya nanti akan mencapai tingkat efektivitas kerja pegawai yang bersangkutan sesuai yang di inginkan. untuk dapat melakukan dengan tepat dan cepat, diperlukan pemahaman teknik dan cara yang di gunakan mengukur tingkat efektivitas kerja pegawai di instansi tersebut.

Dalam hal ini perlu di perhatikan bahwa seorang pegawai tidak akan melakukan tugasnya dengan baik dalam suasana kemampuan, artinya seseorang dalam melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya tidak membatasi keberadaannya dalam suatu organisasi hanya karena penyelesaian tugas tersebut yang sifatnya teknik, terdapat faktor faktor lain sifatnya tidak teknis melainkan psikologi sosial kultural dan intelektual artinya dalam suatu organisasi berkarya tidak dapat di penda semata matanya sebagai wahana untuk merumuskan kebutuhan-kebutuhan yang memuaskan. kebutuhan-kebutuhan yang sifatnya ekonomis dan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang lainnya ketaatan kepada beberapa keaksi

dengan berbagai pihak lain. Melakukan penyesuaian terhadap tradisi dengan kultur organisasi adalah berbagai contoh terhadap faktor faktor yang harus mendapat perhatian dalam mendorong tercapainya efektifitas pekerjaan pegawai dalam kehidupan organisasi.

faktor faktor yang dibutuhkan dalam memotivasi peningkatan efektifitas kerja pegawai dalam menyelesaikan tugasnya yang penulis kutip adalah sebagai berikut yang dikemukakan oleh Robbins 2000 yang mengatakan bahwa faktor faktor yang mendorong efektifitas kerja pegawai adalah

1. sikap
2. kepentingan atau minat
3. motif
4. pengalaman masa lalu
5. penerapan disiplin

Stephen mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung atau mendorong efektifitas kerja pegawai yaitu

1. kedali
2. motivasi
3. pengungkapan emosional
4. informasi

Sedangkan menurut adam inrawijawa tahun 2000 yang mengungkapkan bahwa ada beberapa faktor yang mendorong efektifitas kinerja pegawai adalah:

1. pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan keahliannya
2. pekerjaan yang menyediakan perlengkapan dengan baik
3. pekerjaan yang mengerjakan informasi yang lengkap
4. pengawasan yang tidak terlalu ketat
5. pekerjaan yang memberikan penghasilan yang memadai
6. pekerjaan yang memberikan rasa aman dan tenang
7. harapan yang dikandung pegawai itu sendiri

Defenisi efektifitas kinerja menurut susanto 2014 efektifitas adalah informasi yang harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalam informasi tersebut harusnya di sajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga dapat di pahami, konsistem dengan format sebelumnya, isinya yang sesuai dengan kebutuhan yang ada pada saat ini yang sesuai dengan kebutuhan yang lengkap.

Lain halnya dengan pendapat amsyah 2003 efektifitas kinerja diartikan sebagai berikut: efektifitas merupakan kegiatan dengan mulao fakta kegiatan sehingga menjadii data baik yang berasal dari hubungan dan transaksi internal dan eskternal maupun berasal dari hubunngan antar unit di dalam itu sendiri pengertian yang di kemukakan para ahli diatas mengenai efektifitas pada

dasrnyaa hanya mengenai tujuan organisasi terhadap kinerja pegawai sebagai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi dari sudut pandang pertama dari segi hasil ,tujuan atau akibat yang di kehendaki dapat di capai dan kedua darisegi usaha yang di tempuh dan dilaksanakan telah di capai dan keduanyaa secara maksimaldari berbagai pendapat mengenai efektivitas tersebut penulis dapat menariik suatu kesimpulan bahwa efektivitas kerja pegawai dapat di katakn bahwa taraf tercapainya suatou tujuan darii segi proses ,jumlah format serta ketetapan waktu prosedur kebutuhan dan ketentuan yang ingin dicaapai dalam orgenisasi tersebut .

Mengenai masalah tingkat rendahnya efektifitas kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai dalam suatu instansi di provinsi sulawesi selatan trlebih dahulu perlu di ketahui bagaimana didalam suatu organisasi bisa dikatakan bisa mencapai suatu tujuan secara efektif atau bisa dikatakan apa kriteria yang di gunakan untuk bisa mengatakan bahwa didalam organisasi dapat mencapai efektifitas kerja yang diinginkan untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya. Mengenai efektifitas meski sering dikatakan namun sering pengertiannya mempunyai makna yang sangat berbeda, beberapa upaya dalam mendefinisikan yang secara umum yang sering di gunakan adalah bertumpu pada pendekatan tingkat efektifitas dari segi pendekatan tujuan, yakni kemampuan organisasi memanfaatkan sumberdaya untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan sebelunya. Penjelasan yang sederhana trsebut menimbulkan kebingunan jika hendak mengoprasikan knsep dan tujuan. Oleh kartena itu, pengertian yang bertum[pu pada optimasi tujuan seharusnya diberiksn

makna sebagai tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan konsep organisasi yaitu rencana mengenai beberapa jauh suatu organisasi mendapatkan tujuan yang akan di capai.

Efektifitas suatu organisasi terdiri dari efektifitas individu serta kelompok. hal ini di sebabkan oleh adanya beberapa pandangan tentang efektifitas itu sendiri, sedangkan kata efektif didefinisikan berasal dari bahasa inggris yaitu *effectif* yang artinya berhasil dan sesuatu yang di lakukan berhasil dengan baik. Sedangkan menurut pendapat dari Harbani Pasolong 2007 yang menyatakan bahwa efektifitas pada dasarnya berasal dari kata efek dan istilah ini di gunakan sebagai hubungan sebab akibat. Mengenai efektifitas dalam harfiahnya adalah tentang efek dan akibat yang di kehendaki dalam suatu perbuatan. Sedangkan makna efektifitas tidak bisa disamakan dengan kata efisien. Maka keduanya memiliki defebisi yang berbeda meskipun dalam berbagai penggunaan kata efisien sangat lekat dengan efektifitas, sedangkan efisiensi mengandung defenisi perbandingan antara hasil dan biaya, sedangkan efektifitas secara lansun di hubungkan tentang pencapaian tujuan. Kamus ilmiah yang populer mengartikan efektifitas sebagai ketetapan pengguna, hasil guna dan penunjang tujuan. efektifitas merupakan salah satu dimensi mengenai produktifits yaitu mengarah terhadap pencapaian untuk pekerjaan yang maksimal adalah mengarah kepada pencapaian targe yang berkaitan dengan kualitas waktu dan kuantitas.

### C. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja

Efektivitas yang didefinisikan sebagai suatu keberhasilan untuk melakukan program yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang bisa menentukan efektifitas pegawai yang berhasil di kerjakan dengan baik atau tidak dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, tugas para pegawai dapat berjalan dengan baik jika di lakukan pemberitahuan atau komunikasi mengenai pendelegasian tugas atau tanggung jawab dan adanya evaluasi kerjadari pimpinan. menurut pendapat dari Relly yang mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektifitas kerja dalam suatu organisasi adaah sebagai berikut:

#### 1. waktu

Ketetapan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan merupakan suatu faktor yang utama untuk meningkatkan efektifitas kerja pegawai dalam suatu instansi

#### 2. kurangnya pengetahuan dan keterampilan

Kurangnya pengetahuan dan keterampilan adalah pengetahuan serta keterampilan yang ada pada tiap individu pegawai dalam menjalankan tugasnya dalam organisasi untuk mencapai tujuan utama instansi tersebut.

#### 3. motivasi

Untuk meningkatkan kinerja pegawai pimpinan seharusnya memberikan motivasi kepada setiap karyawanya agar kinerja para pegawainya bisa berjalan dengan baik sesuai apa yang diharapkan

#### 4. sumberdaya manusia

Sumberdaya manusia merupakan salah satu faktor utama masalah penting yang tidak bisa terlepas dari suatu instansi maupun perusahaan yang merupakan kunci dsri keberhasilan suatu organisasi.

#### 5. lingkungan kerja

Lingkungan kerja mrupakan apa yang menyangkut tentang tata ruang cahaya alam dan pengaruh suara yang bisa mempengaruhi konsentrasi pegawai dalam bekerja

#### **D. Upaya untuk meningkatkan efektifitas kinerja pegawai**

Upaya dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai yang merupakan salah satu hal yang selalu di perhatikan dalam melakukan pekerjaan,efektifitas kerja sangat ditekankan oleh banyak cara yang bisa di lakukan dalam meningkatkan tingkat efektifitas kinerja yang di ungkapkan oleg sondang p siagian 1994 adalah sebagai berikut:

##### 1. regulasi hukum yang tepat

Penerapan aturan aturan yang tegas dan jelas mengenai sanksi hukum terhadap para pegawai yang terbukti tidak melaksanakan tugasnya serta yang sering melalaikan tugas dan bertindak tidak adil dalam melakukan pelayanan akan diberikan efek jera bagi mereka yang melanggar hukum yang bisa mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

## 2. pembinaan

Memberikan pembinaan terhadap para pegawai untuk memiliki kinerja yang diinginkan oleh instansi untuk mendapat pegawai yang sesuai apa yang diinginkan dan dibutuhkan instansi tersebut.

## 3. penyusunan program pelatihan dan kaderisasi

Penyusunan program pelatihan dan kaderisasi diberikan untuk mengembangkan kualitas yang dimiliki oleh para pegawai dengan bisa dipastikan bahwa setiap individu pegawai menginginkan kemajuan dalam meniti karirnya. Sebab salah satu kebutuhan manusia adalah mendapatkan kesempatan untuk bisa mengaktualisasi diri agar potensi yang ada dalam dirinya bisa dikembangkan menjadi lebih banyak. Salah satu wahana untuk mendapatkan kemajuan tersebut adalah para pegawai diberikan penyusunan program pelatihan.

## 4. penciptaan kondisi spiritual yang baik

Untuk menciptakan kondisi spiritual yang baik dapat dilakukan dengan menciptakan emosional yang cerdas serta menciptakan intelektualisasi yang sangat baik dan menciptakan spiritual yang baik serta spiritual yang baik.

## **E. Alat ukur efektivitas kinerja**

Untuk mengukur keseluruhan faktor yang mempengaruhi efektifitas kerja maka dapat menggunakan teori atau pendapat Richart 2000 dalam mengukur efektifitas kerja pegawai yang meliputi kemampuan yang dapat menyesuaikan diri atau prestasi kerja dan kepuasan kerja:

1. kemampuan untuk menyesuaikan diri dan kemampuan manusia yang terbatas dalam segala hal, sehingga apa yang menjadi keterbatasannya dapat menyebabkan manusia tidak bisa mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerja sama dengan orang lain. hal tersebut sependapat dengan richard yang mengungkapkan bahwa kunci keberhasilan dalam suatu organisasi adalah kerjasama yang baik untuk mencapai suatu tujuan. Tiap orang yang termasuk anggota dalam organisasi tersebut di haruskan untuk bisa menyesuaikan diri dengan orang orang yang ada di dalamnya serta pekerjanya yang terdapat di dalamnya, jika kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut bisa berjalan dengan baik maka tujuan dari organisasi bisa tercapai dengan baik.

Indikator indikator penilaian untuk menyesuaikan diri pegawai yaitu

- a Menciptakan situasi yang baik di dalam kantor maupun diluar kantor yang dapat menimbulkan rasa nyaman terhadap para pegawai dalam melakukan pekerjaanya.
- b Menciptakan komunikasi yang lancar antar para pegawai dengan pihak manajmen yang banyak di pakai untuk alasan menyukai jabatannya, dalam hal ini tentu adanya kesediaan dari pihak atasan untuk bisa mendengar dan memahami serta mengakui pendapat dan prestasi pegawainya yang sangat berperan untuk menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaanya.
- c Untuk menciptakan kerja sama antar pegawai yang bisa menjadikan pekerjaan semakin mudah dan setiap pegawai bisa

bekerjasama dengan baik dengan sesamanya sehingga apa yang menjadi tujuan utama bisa tercapai dengan baik.

## 2. prestasi kerja

Prestasi kerja merupakan suatu hasil kerja yang bisa dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya yang diamanahkan kepadanya yang didasari atas pengalaman, kesungguhan kecakapan dan waktu. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kecakapan dan kesungguhan serta waktu yang dimiliki oleh pegawai maka tugas yang diamanahkan dapat dikerjakan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Prestasi kerja adalah gambaran hasil kerja yang akan dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dalam jangka waktu yang ditentukan, dengan kata lain prestasi kerja merupakan kemampuan kerja para pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang menunjukkan pada pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya, definisi prestasi kerja dapat disebut juga sebagai kinerja atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance* pada prinsipnya, ada definisi lain yang lebih menggambarkan pada prestasi dalam bahasa Inggris yaitu kata *effectivity* yang berarti mencapai maka dalam bahasa Indonesia biasa diartikan sebagai pencapaian atau apa yang ingin dicapai. Hal utama yang diperlukan oleh badan pemerintahan dari para pegawainya adalah prestasi kerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yang sesuai dengan standar prestasi kinerja pegawai yang akan membawa dampak bagi pegawai yang bersangkutan maupun badan pemerintahan tempat dimana mereka bekerja. Prestasi kerja yang tinggi akan meningkatkan

produktifitas tapi sebaliknya prestasi kerja pegawai yang rendah bisa menurunkan tingkat kualitas dan produktifitas kerja pegawai. adapun indikator untuk menilai prestasi kerja adalah:

- a Keterampilan
- b Kedisiplinan
- c Kepribadian
- d Tanggungjawab

### 3. kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya terhadap kepentingan individu, pemerintahan dan masyarakat, bagi individu penelitian mengenai sebab sebab serta sumber dari kepuasan kerja memungkingkan munculnya usaha peningkatan hidup mereka bagi pemerintahan, penelitian tentang kepuasan kerja dilakukan untuk meningkatkan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap.

Selanjutnya masyarakat akan menikmati hasil dari kapasitas maksimum dari industri dan naiknya nilai manusia terhadap konteks pekerjaan. Tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaanya dalam suatu organisasi, tingkat kepuasan individu ketika mereka mmenapat imbslsn yang setimpl dari bermacam macam aspek dan situasi pekerjaan dan organisasi tempat dimana mereka bekerj.

Indikator penilaian keouasan pegawai dapat golongan menjadi beberapa bagian yaitu:

- a Isi pekerjaan menampilkan tugas pekerjaan yang aktual dan mengontrol terhadap pekerjaan
- b Supervisi keadilan dalam kompetensi penugasan manakerial oleh pimpinan.
- c Organisasi dan manajemn
- d Kesempatan untuk maju
- e Gaji dan finansial lainnya

#### **F. Konsep kinerja**

Ada beberapa pengertian mengenai kinerja. Dalam kamus besar bahasa indonesia dikatakan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja (performance) yaitu suatu kemampuan untuk melakukan sesuatu melalui standar yang telah ditetapkan. Kemudian kata kinerja yang tidak dapat dipisahkan dengan kata motivasi dan kemampuan individual dalam organisasi juga diartikan dalam kamus besar bahas aindonesia sebagai sesuatu yang bisa dicapai, prestasi yang dapat dilihat atau kemampuan dalam bekerja.

Maka dari itu, kinerja dapat di defenisikan suatu bentuk dari tujuan organisasi, karena dengan banyaknya atau seringnya kinerja dan prestasi dalam organisasi bisa meningkat maka tujuan yang diinginkan oleh organisasi dapat terpenuhi.prestasi kinerja itu sendiri yang berhubungan dengan kinerja yang di nyatakan oleh david mc cileland dan para penelitia lainnya baha ada kemitraan positif antara kebutuhan prestasi dengan kinerja,pengertian kinerja bisa juga dihubungkan dengan produktifitas organisasi dan indifidu dan waktu yang telah ditentukan.keseluruhan kata tersebut memang senada dan sangat tipis

perbedaanya dengan kata kinerja, sebab objek dan sasarannya sama yaitu bagaimana mencapai suatu tujuan organisasi dengan dukungan kemampuan teknik operasional, fungsional dan kemampuan pikiran yang seimbang dengan kemauan atau dorongan besar yaitu motivasi untuk berprestasi. Sedangkan para pakar mendefinisikan kinerja sebagai berikut.

Agus Farma 2002 menyatakan bahwa prestasi kerja atau kinerja merupakan suatu yang dikerjakan atau jasa yang dihasilkan yang diberikan oleh seseorang dan sekelompok orang.

Selanjutnya Musanef 2003 mendefinisikan kinerja adalah kemampuan seorang untuk mencapai suatu hasil kerja yang lebih baik atau tercapainya tujuan suatu organisasi. Pencapaian tujuan organisasi dapat terpenuhi jika mampu merealisasikan program kerja dalam organisasi dalam bentuk kinerja dan pelaksanaan tugas yang menyangkut tugas rutin, umum dan pembangunan. Kemampuan untuk berprestasi menurut Mc Clelland adalah memberikan pernyataan manusia yang pada hakikatnya memiliki kemampuan untuk berprestasi dengan kemampuan orang lain. Tapi kemampuan itu hanya bisa dimiliki oleh pegawai jika mempunyai latar belakang pendidikan yang tinggi, mental, pengalaman serta moral yang baik pula. Akan tetapi, jika kesanggupan dalam memegang jabatan tidak ada, meskipun tempat kerjanya sudah tepat maka hal itu tidak akan menghasilkan atau mencapai suatu kinerja yang sesuai apa yang diinginkan atau tidak terwujud suatu manajemen yang tidak produktif seperti yang dikemukakan oleh Sukarna 2005 bahwa dalam administrasi negara yang sehat

menempatkan orang dilakukan sesuai dengan latar belakang pendidikannya atau penempatan orang yang tepat.

#### **F. Kerangka Pikir**

Menurut saenal dan suwaryo, lingkungan kerja harus di desain menjadi kondusif terhadap pekerja agar pekerja merasa aman dan nyaman menurut barnawi dan arifin 2012 untuk itu perlu diperhatikan mengenai efektifitas kerja pegawai dan faktor faktor yang mempengaruhi seperti yang di kutip dalam pendapat Relly.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan setelah pelaksanaan seminar proposal. Adapun lokasi penelitian ini yaitu Kantor kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa. Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan pertimbangan bahwa di Kantor kecamatan ini terjadi penurunan efektifitas kinerja pegawai di Kantor tersebut.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan kerangka teori dan kerangka penelitian ini yang telah di kemukakan sebelumnya, maka jenis penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang di gunakan untuk meneliti kondisi objektif dengan menggambarkan situasi-situasi atau kejadian-kejadian secara sistematis, taksual dan akurat mengenai faktor atau tentang efektifitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Bajeng Barat. (Sondang P Siagian 2004)

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah penelitian studi kasus yaitu suatu penelitian yang berusaha memberikan penjelasan dan gambaran berbagai macam data yang telah di kumpulkan dari objek penelitian yang berkaitan dengan efektifitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Bajeng Barat. (Sondang P Siagian 2004)

### C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ada dua data yaitu primer dan data skunder:

#### 1. Data Primer

Yaitu data yang di peroleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau respondeng yang secara sengaja di pilih untuk memperoleh data penelitian.

#### 2. Data Sekunder

Yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer, sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder ini diperoleh dari data pendukung.

### D. Informan Penelitian

Obyek utama penelitian ini efektivitas kinerja pegawai di kantor Kecamatan Bajeng Barat, dimana yang dimaksud di sini adalah orang diharapkan memberikan data secara obyektif, netral, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Tabel 1: Informan penelitian

No	Jabatatan	Jumlah
1	Camat Bajeng Barat	1
2	Kepala bidang tata usaha	1
3	Subag kepegawaian pelayanan umum	1
4	Pegawai	5
5	Masyarakat	5
	Jumlah	13

### A. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu unsur penting dalam melakukan suatu penelitian. Teknik yang digunakan dalam menghimpun data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi adalah penelitian yang pengamatan secara langsung di kantor Kecamatan Bajeng Barat, yaitu pengumpulan data dengan melihat secara langsung proses pelayanan publik bidang administrasi di sub bagian pelayanan umum Kecamatan Bajeng Barat, dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.
2. Dokumentasi, yaitu pemanfaatan informal melalui dokumen-dokumen tertentu yang dianggap pendukung yang bersumber dari laporan-laporan yang berkaitan dengan efektifitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Bajeng barat, metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting.

#### **B. Teknik Analisis Data**

Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengelolah data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data model analisis interaktif. Dalam model ini terdapat komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014) komponen tersebut yaitu:

### 1. Pengumpulan Data

tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapat data yang memenuhi standar data yang ditetapkan, yaitu dengan menemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada pengumpulan data.

### 2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan dengan cara peneliti mencatat secara teliti dan rinci serta menganalisis data melalui reduksi data atau merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dengan mencari tema, dengan demikian data dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

### 3. Sajian Data

Sajian data merupakan suatu raktan informasi yang memungkinkan kesimpulan secara singkat agar makna peristiwanya menjadi lebih baik mudah dipahami. Kemudian peneliti menyusun data dari hasil reduksi dan disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

## C. Pengabsahan Data

Menurut Sugiyono (2014), dalam pengujian pengabsahan data, metode penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014: 274), ada 3 macam triangulasi yaitu:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan secara umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi yang ada.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi dan dokumentasi.

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.

## BAB 1V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Visi dan Misi Kecamatan Bajeng Barat

Visi dan Misi Kantor Kecamatan Bajeng Barat yaitu: Terwujudnya masyarakat yang berkualitas, mandiri dan berdaya saing dengan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Sedangkan misi Kantor Kecamatan Bajeng Barat yaitu: Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan, serta meningkatkan kapasitas kelembagaan masyarakat Kecamatan dan Kelurahan, mengembangkan kegiatan usaha-usaha ekonomi masyarakat dan keluarga.



Gambar 1: Struktur Organisasi Kecamatan Bajeng Barat

## 2. Tugas dan Fungsi Kecamatan Bajeng Barat

Tugas dan fungsi Kantor Kecamatan Bajeng Barat adalah memberikan pelayanan yang bermutu, terpadu, serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Fungsi Kantor Kecamatan Bajeng Barat adalah:

- a. Pelaksanaan pelayanan pengantar KTP/KK
- b. Pelaksanaan pelayanan pengantar akta kelahiran
- c. Pelaksanaan pelayanan pengantar ternak
- d. Pelaksanaan pelayanan surat keterangan pindah
- e. Pelaksanaan pelayanan surat keterangan kematian
- f. Pelaksanaan pelayanan pengesahan berkas
- g. Pelaksanaan pelayanan pengantar SKCK
- h. Pelaksanaan pelayanan pengantar kredik
- i. Pelaksanaan pelayanan pengantar situ
- j. Pelaksanaan pelayanan pengantar HO
- k. Pelaksanaan pelayanan ahli waris
- l. Pelaksanaan pelayanan pengantar izin keramaian
- m. Pelaksanaan pelayanan keterangan tidak mampu
- n. Pelaksanaan pelayanan izin rekomendasi kegiatan
- o. Pelaksanaan pelayanan izin penelitian.

Uraian tugas pokok dan fungsi jabatan struktural Kantor Kecamatan Bajeng Barat akan diuraikan sebagai berikut:

a. Camat

Sebutan lain dari Camat adalah pemimpin, dan koordinator penyelenggaraan pemerintah menangani sebagai urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, dalam menyelenggarakan tugas, Camat Bajeng Barat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b) Mengoordinasikan penerapan, dan penegakan peraturan perundang-undangan
- c) Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana, dan fasilitas pelayanan umum
- d) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan

b. Bagian tata usaha

Kepala bagian tata usaha mempunyai tugas pokok yaitu: memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada semua unsur dilingkungan Kantor Kecamatan Bajeng Barat dalam melaksanakan tugas, kepala bagian tata usaha mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Penyusunan kebijakan bidang teknis administrasi perencanaan, administrasi umum dan kepegawaian serta administrasi keuangan di Kantor Kecamatan Bajeng Barat.

c. Kepala sub bagian keuangan dan aset

Kepala sub bagian keuangan dan aset mempunyai tugas: merencanakan operasionalisasi, memberi petunjuk, memberi tugas, menyelia,

mengatur, memngevaluasi, dan melaporkan urusan keuangan, kegiatan kebendaharaan dalam rangka pelaksanaan anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) Kepala sub bagian aset da keuangan mempunyai fungsi:

- a) Pelaksanaan kebijakan teknis sub bagian keuangan dan aset
- b) Pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian; keuangan dan aset
- c) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program dan kegiatan sub bagian keuangan dan aset.

### **3. Tata Cara Pelayanan di Kantor Kecamatan Bajeng Barat**

- a. Membawa pengantar dari kelurahan atau desa
- b. Membawa kartu keluarga
- c. Mendaftar melalui loket pendaftaran di meja informasi
- d. Penerimaan berkas oleh petugas pelayanan, berkas diperiksa oleh Subag kepegawaian dan pelayanan umum, apabila terjadi kesalahan atau kekurangan, berkas akan dikembalikan oleh pemohon
- e. Seksi PMD
- f. Seksi trantib
- g. Seksi kesra
- h. Berkas masuk akan diberi register oleh petugas pelayanan dan di paraf oleh Kepala Seksi terkait
- i. Berkas kemudian di paraf oleh Sekcam
- j. Penandatanganan pengesahan oleh Camat
- k. Berkas kembali ke pemohon.

### **4. Karakteristik informan**

Karakteristik informan akan dipaparkan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

a. Karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2**  
**Karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin**

<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase %</b>
Laki-laki	8	80 %
Perempuan	2	20 %
Jumlah	10	100 %

*Sumber: diolah dari wawancara, maret 2018*

Distribusi informan mengenai jenis kelamin berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa 8 orang berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 80 persen, 2 orang berjenis kelamin perempuan atau sebesar 20 persen dari keseluruhan jumlah informan.

b. Karakteristik informan berdasarkan umur

Karakteristik informan berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3**  
**Karakteristik informan berdasarkan umur**

<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase %</b>
31-40	6	60 %
40-50	3	30 %
52	1	10 %
Jumlah	10	100 %

*Sumber: diolah dari wawancara, maret 2018*

c. Karakteristik informan berdasarkan tingkat pendidikan

Karakteristik informan berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4**  
**Karakteristik informan berdasarkan tingkat pendidikan**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
S1	4	40 %
SMA	4	40 %
SMP	2	20 %
SD	0	0 %
Jumlah	10	100 %

*Sumber: diolah dari data wawancara, maret 2018*

Distribusi informan mengenai tingkat pendidikan berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa 4 orang yang berpendidikan S1 atau sebesar 40 persen informan, yang berpendidikan SMA sebanyak 4 informan atau 40 persen, 2 orang yang berpendidikan SMP atau sebesar 20 persen dan orang yang berpendidikan SD tidak ada atau 0 persen dari keseluruhan informan.

d. Karakteristik informan berdasarkan pekerjaan

Karakteristik informan berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5**  
**Karakteristik informan berdasarkan pekerjaan**

Keterangan	Frekuensi	Persentase %
Pegawai	7	70 %
Wiraswasta	1	10 %
Petani	1	10 %
Ibu rumah tangga	1	10 %
Jumlah	10	100 %

*Sumber: diolah dari wawancara, maret 2018*

Distribusi informan mengenai pekerjaan berdasarkan tabel diatas menunjukkan Bahwa 7 orang bekerja sebagai pegawai atau sebesar 70 persen, 1 orang bekerja sebagai wiraswasta atau sebesar 10 persen, 1 orang bekerja sebagai petani atau sebesar 10 persen, dan 1 orang bekerja sebagai ibu rumah tangga atau sebesar 10 persen dari keseluruhan jumlah informan.

## **B. Pembahasan**

### **1. Faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya efektivitas kinerja**

Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang dapat menentukan efektivitas kerja pegawai berhasil dilakukan dengan baik atau tidak dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Tugas pegawai dapat berjalan dengan baik apabila dilakukan pemberitahuan (komunikasi) tentang pendelegasian tugas/tanggung jawab serta adanya evaluasi kerja dari pemimpin. Menurut Relly (2003: 119) faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja dalam organisasi yaitu: (a) waktu, (b) kurangnya pengetahuan dan pendidikan, (c) motivasi, (d) sumber daya manusia (SDM), (e) lingkungan kerja.

#### **a. Waktu**

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas yang dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit. Seperti yang dikemukakan oleh US bahwa:

“Saya melihat pelayanan yang ada di Kantor ini tidak tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya, hal ini disebabkan karena kurangnya pegawai dan masih banyak pegawai yang merangkap jabatan”.(wawancara 05 mei 2018)

Melihat hal tersebut dapat disimpulkan bahwa rendahnya efektivitas kinerja pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Bajeng Barat tidak terlepas dari ketepatan waktu pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik.

Sehubungan dengan hal tersebut dikemukakan oleh JW yang menyatakan bahwa:

“Salah satu faktor penyebab dari rendahnya evektifitas kinerja di Kantor Kecamatan Bajeng Barat adalah perilaku pegawai, ini terlihat sebagian dari pegawai yang sering tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan. (wawancara 5 mei 2018)

Hal tersebut di kemukakan oleh P.L bahwa:

“Adapun penyimpangan yang terjadi di kantor kecamatan ini adalah, karena pegawai di kantor ini tidak tepat waktu dan kadang terlambat datang ke kantor (wawancara 5 mei 2018)

Berdasarkan pendapat di atas, menggambarkan bahwa penyebab rendahnya efektivitas kinerja di Kantor Kecamatan Bajeng Barat tidak lepas dari perilaku pegawai yang sering terlambat dalam melayani masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang mengeluh karena harus menunggu lama. Mematuhi disiplin organisasi, merupakan salah satu persyaratan yang mutlak ditaati oleh semua aparatur pemerintah. Kepatuhan pada disiplin organisasi menyangkut berbagai segi seperti ketaatan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, kehadiran tepat waktu ditempat tugas, kepatuhan pada atasan,

bekerja berdasarkan kultur organisasi yang disepakati bersama, menjunjung tinggi etos kerja dan tidak berperilaku negative.

Senada hal tersebut di atas salah satu masyarakat yang berinisial U.S yang ada di Kantor Kecamatan Sinjai Borong menuturkan bahwa:

“jika berbicara masalah pelayanan disini terkadang pegawainya tidak hadir atau terlambat datang, jadi kita harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan”. (5 mei 2018)”,

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis dapat menggambarkan bahwa kedisiplinan pegawai masih sangat rendah ini ditandai dengan ketidakpuasannya masyarakat terhadap pelayanan pegawai yang tidak produktif dan lalai akan tugasnya. Setiap bentuk tindakan dan perilaku yang menyimpang dari hal-hal yang disebut di muka, dapat digolongkan sebagai pelanggaran disiplin. Karena disiplin organisasi harus ditegakkan, pelaku pelanggaran harus ditindak tegas dan dikenakan sanksi yang sesuai dengan bobot pelanggaran yang dilakukannya agar menjadi pelajaran bagi yang lain agar tidak melanggar disiplin organisasi. Hal yang sama dikemukakan oleh U.S selaku masyarakat menuturkan bahwa:

“Adapun penyimpangan yang terjadi di Kantor ini, itu karena pegawai di Kantor ini terbiasa akan kelalaian terhadap pekerjaannya dan tidak produktif, dan ketika sudah istirahat lama baru kembali melayani masyarakat”. (wawancara tanggal 26 oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa rendahnya efektivitas kinerja di kantor tersebut tidak terlepas dari perilaku pegawai yang sering melalaikan tugas dalam melayani masyarakat.

Hal yang sama di ungkapkan lagi oleh salah satu masyarakat yang berinisial J.W bahwa:

“kalau masalah kedisiplinan pegawai disini dalam melayani masyarakat menurut saya belum memuaskan karena saya pernah mengurus surat pengantar akta kelahiran, dan pegawainya sangat susah di temukan, tapi terkadang pelayanannya cepat kalau kebetulan pegawainya ada. (wawancara tanggal 5 mei 2018).

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis dapat menggambarkan bahwa kedisiplinan pegawai memang masih rendah itu ditandai dengan ketidakpuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Senada hal tersebut di atas yang di ungkapkan oleh I.S salah satu pegawai di kantor tersebut bahwa:

“Sebagian temen-teman pegawai disini ketika melakukan pelayanan seringkali teledor ini dikarenakan pegawai disini baru bergerak jika disuruh, ini terjadi karena saling mengharap sehingga sering lalai akan tugas-tugasnya kecuali dalam penerimaan surat atau yang membuat surat, karena kalau masalah surat ada ji yang tangani khusus, tapi jika masalah pelayanan siapa yang ada itu yang melayani sehingga biasa terjadi keteledoran dan kinerja pegawai bisa dikatakan tidak produktif”.(wawancara 10 mei 2018)

Hal yang sama yang diungkapkan oleh pegawai kantor tersebut yang berinisial P.S sebagaimana pernyataan tersebut diungkapkan dalam hasil wawancara penulis bahwa:

“ Kedisiplinan disini memang susah di terapkan oleh pegawai, ini di sebabkan karena cara pelayanannya tidak beraturan,cara pelayanan tidak produktif karena siapa yang duluan sampai di Kantor itu yang melayani sehingga pegawai di kantor ini saling mengharapkan karena tidak jelasnya kedudukan dalam memberikan pelayanan, masalah seperti ini sering terjadi di bagian loket”(wawancara 10 mei 2018)

Menyikapi dari pernyataan di atas penulis dapat menganalisis bahwa ketidakdisiplinan pegawai di Kantor Kecamatan tersebut memang sangat rendah sebagai bukti yaitu keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan, susahny pegawai yang memberikan pelayanan di dapat, dan tidak jelasnya kedudukan pegawai dalam memberikan pelayanan. Ini di karenakan tidak adanya kesadaran dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Keempat hasil wawancara tersebut terkait dengan pendapat siagian (1994:102) menyatakan bahwa mematuhi disiplin organisasi, merupakan salah satu persyaratan yang mutlak ditaati semua aparatur atau pegawai. Dengan itu pegawai harus menyadari tugas dalam memberikan pelayanan sesuai yang telah ditetapkan dalam instansi. Kepatuhan kepada disiplin organisasi menyangkut berbagai segi seperti ketaatan kepada peraturan perundang-undangan, kehadiran tepat waktu di tempat tugas, kepatuhan kepada atasan, bekerja berdasarkan kultur organisasi yang disepakati bersama, menjunjung tinggi etos kerja.

#### **b. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan**

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan, yang dibrikan oleh para anggota suatu birokrasi pemerintahan kepada masyarakat klientelnya, harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota birokrasi tersebut. Dalam hal demikian, produktivitas kerja dan mutu pelayanan menjadi rendah karen para pegawai sering berbuat kesalahan. Berbagai konsekuensi pengetahuan dan keterampilan yang rendah yang di maksud yaitu ( a) ketidaktelitian (b) sumber daya manusia (SDM) yang kurang

memadai. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan, yang diberikan oleh para anggota suatu birokrasi pemerintahan kepada masyarakat kliientelanya, harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota birokrasi tersebut. Artinya, rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsional, akan tetapi sangat mungkin, karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tuntutan tugas yang diembang. Hal ini ini di ingkapkan oleh masyarakat yang berinisial JW bahwa:

“saya pernah mengurus pengantar akta kelahiran untuk anak saya mungkin kebetulan pegawainya tidak memeriksa berkas saya padahal nama anak saya ada kesalahan pengetikan, dan saya juga tidak sempat memeriksa berkas tersebut. (wawancara 5 mei 2018)”

Berdasarkan wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan kiranya tidak sulit membayangkan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang rendah sering berakibat pada terjadinya kesalahan dalam penyelesaian suatu tugas tertentu. Jika terjadi kesalahan, berarti terjadi pemborosan waktu, tenaga dan materi karena kesalahan tersebut yang harus diperbaiki. Salah satu implikasinya ialah keterlambatan penyelesaian tugas. Meskipun benar bahwa ketidaktelitian dapat juga merupakan salah satu perwujudan perilaku negatif yang tentu saja harus dicegah, harus dilihat sebagai integral manajemen sumber daya manusia dalam rangka peningkatan produktivitas kerja, termasuk sebagai upaya untuk menghindari kesalahan dan kekurang telitian. Hal yang sama di ungkapkan oleh P.1 yang mengatakan bahwa:

‘melihat pegawai disini masih banyak yang kurang teliti dalam memberikan pelayanan contohnya dalam pengurusan berkas, pernah saya mengurus surat pengantar KTP tapi saya melihat masih banyak salah

pengetikan, atau salah menulis nama, hal itu bisa menyebabkan keterlambatan pengurusan jika harus memperbaiki lagi kesalahan yang seharusnya dilakukan pemeriksaan secara teliti sebelum berkas tersebut dikembalikan kepada pemohon.”.(wawancara 5 mei 2018)

Melihat hal tersebut, memang benar bahwa ketidak telitian dapat juga merupakan salah satu perwujudan perilaku negative. Ini menjadi sangat penting apabila dikaitkan dengan timbulnya tuntutan baru karena perubahan yang terjadi di masyarakat, juga karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain ketidaktelitian masih banyak pegawai yang belum bisa mengoperasikan computer dan kurang terampil, hal ini menunjukkan lemahnya penerapan asas proporsionalitas dan profesionalitas. Khususnya bagi yang belum bisa mengoperasikan computer saya melihat hal ini cukup krusial dan ironis. Era komputerisasi sudah lama berjalan dan penguasaan teknologi ini sudah sewajarnya menjadi keharusan yang dimiliki oleh para birokrat, tidak hanya bernilai sebagai poin tambahan dalam kuaifikasi para birokrat akan tetapi perlu dilihat dengan tugas utama mereka sebagai pelayanan masyarakat. Senada dengan hal tersebut diungkapkan oleh US bahwa:

‘selain tidak teliti masih banyak pegawai yang tidak cekatan dalam menyelesaikan tugasnya jadi butuh waktu lama bagi masyarakat untuk menunggu pelyanan selesai’.(wawancara 5 mei 2018).

Menyikapi hal tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketidaktelitian dan tidak cekatan para pelaksana kegiatan operasional sering terjadi. Pengetahuan dan keterampilan yang rendah biasanya juga berakibat pada kelambanan dalam penyelesaian tugas. Seseorang tidak atau kurang menguasai bidang tugasnya sehingga ia sering ragu-ragu untuk bertindak. Hal yang sama di ungkapkan oleh P.L yang mengatakan bahwa:

“mungkin karena yang kerja di Kantor tersebut kebanyakanya yang hanya lulusan SMA yang tingkat pengetahuanya terbata menyebabkan masih banyaknya kesalahan dalam melakukan pelayanan, menurut saya pegawai yang hanya lulusan SMA saja di berikan pelatihan khusus supaya cara kerjanya lebih efisien dan efektif”.(wawancara 11 mei 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, betapa pentingnya pengetahuan dan keterampilan. Jelaslah bahwa sukar mengharapakan parabawahan yang yang berprakarsa dalam menjalankan tugas masing-masing apabila tingkat pengetahuan dan keterampilanya yang rendah, lebih sukar lagi apabila suasana kerja dalam organisasi tidak mendukungnya.

### c. Motivasi

Fungsi motivasi kerja antara lain adalah untuk memberikan dorongan dan memicu semangat, motivasi merupakan bagian dalam kegiatan instansi dalam proses pembinaan, pengarahan dan pengembangan manusia dalam bekerja. Biasanya di kantor, atasan memberikan motivasi pada karyawan atau rekan kerjanya agar lebih bergairah dalma bekerja sehingga kinerja makin baik. Tapi, pemberian motivasi kepada pegawai harus mengutamakan dan memperhatikan karakter karyawan yang bersangkutan. Profesionalitas biasanya terbentuk dengan adanya motivasi kerja. Hal ini dikemukakan oleh JW yang menyatakan bahwa:

“Motivasi memang harus selalu diberikan kepada karyawan, karena kinerja dan prestasinya bisa naik dan menurun karena beragam persoalan yang dihadapinya. Baik persoalan pribadi dan juga yang dialaminya di tempat kerja guna menghindari perselisihan yang bersikap fatal, maka pihak instansi yang diwakili harus mampu mengatur persoalan tersebut dengan baik agara tercipta suasana kerja yang kondusif.”(wawancara 10 mei 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya motivasi dalam pencapaian efektivitas kinerja karyawan, oleh karena itu setiap atasan harus memberikan motivasi kepada setiap bawahannya agar efektivitas kinerja tercapai sesuai apa yang diharapkan. Hal lain di kemukakan oleh US yang menyatakan bahwa:

“Seharusnya suatu instansi mengerti bahwa mereka butuh memberikan lingkungan kerja yang kondusif untuk memotivasi karyawan mereka tapi kenyatannya di kantor ini tidak berhasil memotivasi pegawai mereka.”(wawancara 11 mei 2018)

Senada hal tersebut diungkapkan oleh JW yang metakan bahwa:

“Instansi sering mengabaikan pentingnya hubungan dengan karyawan, komunikasi dengan karyawan, penghargaan terhadap karyawan dan keterlibatan pemimpin dan pegawainya yang sebenarnya menjadi isu utama motivasi pegawai.”(wawancara 11 mei 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pentingnya hubungan atau komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan sebab isu utama motivasi pegawai adalah komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, dengan terciptanya komunikasi yang baik maka akan tercipta suasana kerja yang kondusif. Hal ini diungkapkan oleh IK yang menyatakan bahwa:

“Sebagai seorang pemimpin harus memotivasi karyawan karena dengan adanya motivasi kerja baik maka pegawai akan memberikan hasil maksimal sehingga kinerja akan dapat meningkat.”(wawancara 21 mei 2018)

Senada hal tersebut diungkapkan oleh US yang menyatakan bahwa:

“Sebenarnya untuk memotivasi karyawan harus diketahui motivasi apa yang diinginkan oleh karyawan, tidak tidak mengkritik karyawan dihadapan orang lain, tidak merendahkan karyawan, tidak menganggap karyawan sebagai alat, jangan berlaku tidak adil, namun pada kenyatannya yang teradi disini sebaliknya.”(wawancara 5 mei 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sebagai seorang atasan sebagai seorang atasan ada beberapa hal yang perlu diterapkan kepada bawahannya agar mereka dapat bekerja dengan baik dan sesuai apa yang diinginkan karyawannya.

#### **d. Sumber daya manusia (SDM)**

Pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah sangat penting bagi peningkatan terhadap pelayanan administrasi tersebut. Bagaimanapun canggihnya peralatan yang digunakan dengan fasilitas pendukung lainnya, apabila tidak ditunjang oleh kemampuan pegawai secara personal niscaya instansi tersebut tidak mampu berkembang. Untuk mencapai tujuan ini diperlukan perencanaan yang baik serta implementasi perencanaan tersebut secara tepat. Seperti melakukan pelatihan khusus terhadap pegawai, pelatihan yang dimaksud adalah suatu pelatihan yang ditujukan kepada para pegawai dalam hubungannya dengan peningkatan kemampuan kerja pegawai berupa pelatihan untuk melaksanakan program baru, pelatihan bagi pegawai baru, pelatihan teknik komputer, pelatihan untuk menggunakan alat-alat baru dan fasilitas perangkat baru. Pendidikan pegawai di sini menyangkut kegiatan pengembangan Sumber Daya Manusia dalam bidang pengetahuan dalam menghadapi perilaku para pelanggan Sumber daya manusia sangat mempengaruhi pelayanan administrasi di kantor kecamatan Bajeng barat hal ini di kemukakan oleh bapak camat Bajeng barat:

“saya akui di kantor ini sumber daya manusia serta sarana dan prasarana masih belum memadai, tapi itu tidak mempengaruhi pelayanan publik, semuanya sesuai standar operational prosedur 10 menit sudah selesai”(wawancara 21 mei 2018).

Jika dilihat dari hasil wawancara tersebut maka kekurangan sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Bajeng barat itu tidak mempengaruhi cepat atau lambatnya pelayanan publik karena menurutnya pegawai dikantor tersebut bisa mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dikerja oleh 3 orang tapi bisa dikerjakan oleh 1 orang saja. Hal yang sama yang diungkapkan oleh salah seorang pegawai yang berinisial H.Z sebagaimana pernyataan tersebut diungkapkan dalam hasil wawancara penulis bahwa:

“yang menjadi permasalahan disini yaitu kita kekurangan pegawai, jadi pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh 3 orang biasanya hanya dirangkap oleh 1 orang saja”(wawancara 21 mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak camat dan salah satu pegawai kantor tersebut bahwa kekurangan sumber daya manusia tidak mempengaruhi kualitas pelayanan publik, hal lain di kemukakan oleh masyarakat yang berinisial KH, sebagai berikut:

“pelayanan yang ada disini terkadang cepat kadang lambat, pelyanan akan cepat selesai jika kebetulan pegawainya ada, karena memang saya melihat pegawai disini sedikit jadi bisa di maklumi saja mengenai keterlambatan pengurusan berkas.”.(wawancara 21 mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas ada ketidak sesuaian pendapat yang di peroleh oleh peneliti. Menyikapi dari pernyataan di atas penulis dapat menganalisis bahwa keluhan masyarakat mengenai lambatnya pelayanan publik di kantor kecamatan Bajeng barat di karenakan kurangnya pegawai serta ketidakdisiplinan pegawai yang selalu tidak tepat waktu. Hal yang sama di ungkapkan oleh P.L yang mengatakan bahwa:

“Seharusnya pegawai yang hanya lulusan SMA saja diberikan pelatihan khusus, karena saya lihat banyak diantar mereka masih teledor atau tidak teliti dalam bekerja”.(wawancara 21 Mei 2018)

Menyikapi hal tersebut, dapat dinyatakan secara aksiomatik bahwa dengan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang rendah, kinerja seseorang pun akan rendah pula. Bahkan dengan motivasi yang tinggi sekalipun. Artinya, bretapapun hasrat seseorang untuk berbuat semaksimal mungkin dalam berkarya, hasil karyanya tidak akan bermutu tinggi karena kemampuan yang dimilikinya memang terbatas. Hal yang sama pula di ungkapkan oleh US yang mengatakan bahwa:

“Sebenarnya penting sekali melakukan seleksi untuk pegawai, hingga para calon yang diperkirakan mampu berkaryalah dan mutu tinggi yang bisa di terima bekerja”.(wawancara 5 mei 2018).

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti menyimpulkan bahwa untuk kesekian kalinya terlihat lagi betapa pentingnya pengadaan dan seleksi pegawai baru di selenggarakan berdasarkan berbagai prinsip manajemen sumber daya manusia sehingga hanya para calon yang di perkirakan mampu berkarya dengan mutu tinggilah yang diterima, disamping itu, terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka selama menjadi pegawai.

#### **e. Lingkungan kerja**

lingkungan kerja adalah kehidupan social, psikologi, dan fisik dalam instansi yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, manusia akan berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan

lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka kerja, yaitu lingkungan kerja. Seperti yang diungkapkan oleh JW yang menyatakan bahwa:

“bunyi bising disini sangat mengganggu konsentrasi dalam bekerja, untuk itu suara-suara rebut harus berkurang. Sebab turunya konsentrasi karena ditimbulknsn oleh suara bising dapat berdampak pada meningkatnya sters pegawai.”(wawancara 19 juni 2018)

Senada hal tersebut diungkapkan oleh IF yang menyatakan bahwa:

“Ruang kerja hendaknya di desain sedemikian rupa sehingga memberikan kesan nyaman bagi para pegawai. Untuk itu, ruangan kerja harusnya ditata mengacu kepada aliran kerja sehingga meningkatkan efesiensi dan memudahkan koordinasi antar para pegawai. Tapi disini sarananya belum memadai untuk itu.”(wawancara 19 Juni 2018)

Melihat dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pentingnya pengaruh lingkungan terhadap efektivitas kinerja pegawai, dan instansi yang baik seharusnya menyediakan berbagai sarana yang baik serta menciptakan suasana yang baik untuk para pegawainya agar para pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

## **2. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bajeng Barat**

Efektivitas merupakan salah satu hal yang sering diperhatikan, setiap melakukan pekerjaan, efektivitas sangat ditekankan. Banyak cara yang dilakukan dalam untuk meningkatkan efektivitas kinerja adalah: (a) regulasi hokum yang tepat, (b) pembinaan, (c) penyusunan program pelatihan dan kaderisasi, (d) penciptaan kondisi spiritual yang baik.

### a. Regulasi hukum yang tepat

Penerapan aturan-aturan yang jelas dan tegas dengan pengenaan sanksi hukum terhadap mereka yang terbukti tidak disiplin. Sering melalaikan tugas dan tidak adil dalam memberikan pelayanan itu yang diharapkan mampu memberikan efek jera bagi mereka yang melanggar hukum yang dapat berimplikasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat seperti: (a) peringatan (b) teguran (c) hukuman.

#### a). peringatan

Tahap pertama sanksi administrasi yang diberikan berupa peringatan. Alasan pemberian peringatan biasanya karena alasan kelebihan hari cuti, jam masuk kantor yang terlambat atau pulang kantor yang lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan, dan terlambatnya penyampaian berkas perkara. Hal tersebut diungkapkan bapak camat Bajeng Barat, dengan mengatakan bahwa:

“Para pegawai yang melanggar hukum disini biasanya di kasih peringatan sebelum di berikan sanksi, setelah diberikan peringatan lantas masih melanggar maka kami akan memberikan sanksi hukum”. (wawancara 19 Juni 2018)

Hal yang sama di ungkapkan salah satu pegawai oleh IF yang mengatakan bahwa:

“Pegawai yang melanggar peraturan disini selalu diberikan peringatan-peringatan agar tidak lagi mengulangi kesalahannya, karena memang sudah ada aturan yang mengikat bagi para birokrat yang terbukti melanggar peraturan yang telah disepakai bersama”. (wawancara 19 Juni 2018).

Senada hal tersebut di ungkapkan oleh HH salah satu pegawai di Kantor tersebut yang mengatakan bahwa:

“Memberikan peringatan memang penting sebelum memberikan hukuman yang tegas agar para birokrat yang melanggar peraturan bisa lebih

menyadari tentang kesalahannya sebelum diberikan hukuman yang tegas”.(wawancara 19 Juni 2018).

Senada hal tersebut diungkapkan oleh IS yang mengatakan bahwa:

“Perlu adanya suatu aturan yang tegas terhadap pegawai yang terbukti melakukan tindakan yang melanggar aturan dalam hal ini kelalaian dalam mengerjakan tugas, tidak disiplin, perbuatan yang seperti ini harus diberikan sanksi yang tegas secara merata terhadap pegawai yang melanggar, seperti teguran lisan supaya pegawai tidak mengulangi lagi tindakan yang melanggar aturan tersebut contohnya saya disini kalo ada pegawai terlambat saya suruh menyapu semua ruangan di disini,dan peraturan ini sudah di sepakati bersama berdasarkan hasil rapat”. (wawancara tanggal 19 Juni 2018) “

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemberian peringatan terhadap pegawai yang terbukti melanggar peraturan yang telah ditetapkan sangat tepat, itu akan memberikan kesempatan untuk para birokrat untuk menyadari kesalahan-kesalahan yang dilakukan agar berusaha membenahi diri dan tidak mengulangi kesalahan, dengan adanya teguran maka dia akan menyadari tentang pelanggaran yang telah dilakukan.

#### **b). teguran secara lisan dan tertulis**

Teguran merupakan kritik sosial yang dikeluarkan oleh pemimpin terhadap bawahanya yang berperilaku menyimpang..Dalam pelaksanaannya teguran terbagi menjadi 2 macam, yaitu teguran tertulis dan teguran lisan. Setelah mendapat peringatan maka harus ada teguran lisan, teguran lisan tersebut, agar para pegawai biasanya tidak akan mengulangi perbuatannya. Seperti yang diungkapkan oleh bapak camat Bajeng barat yang menyatakan bahwa:

“Teguran secara lisan atau tertulis memang sering kali dilakukan bagi pegawai yang terbukti melanggar, biasanya diberikan surat teguran terhadap pegawai yang melanggar”.(wawancara 19 Juni 2018)

Hal yang sama di ungkapkan oleh H.H yang mengatakan bahwa:

“Aturan yang tegas memang sangat penting diaman pegawai akan lebih disiplin jika ada aturan atau sanksi hukum yang tegas bagi para birokrat yang melanggar aturan tersebut”.(wawancara 19 Juni 2018)

Berdasarkan data diatas menunjukkan adanya pemberian sanksi bagi pegawai yang melanggar aturan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan di Kantor Kecamatan Bajeng Barat tersebut. Hal yang sama juga diungkapkan oleh I.S selaku staff kepegawaian dengan mengatakan bahwa:

“Selain SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang diterapkan disetiap instansi perlu dibuat suatu regulasi yang tegas dan tepat untuk meminimalisir berbagai persoalan pelayanan dimana aturan tersebut tidak menyulitkan masyarakat.”( wawancara 19 Juni 2018)

Dari pernyataan ketiga informan diatas dapat disimpulkan bahwa selain adanya SOP (Standar Operasional Pelayanan) perlu juga adanya regulasi yang tepat dan tegas. Standar operasional pelayanan menurut pengamatan penulis kurang diterapkan dengan baik, sehingga memunculkan berbagai permasalahan seperti kegiatan melanggar aturan dalam hal ini adalah tidak disiplinnya pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Hal ini yang kemudian memunculkan anggapan bahwa perlu adanya suatu regulasi yang jelas dan tegas, bukan hanya pengenaan sanksi teguran tulisan maupun lisan, pemecatan dengan itu perlu adanya pembinaan pegawai.

### c). hukuman

Pada dasarnya, aktivitas dan perilaku pegawai dalam suatu instansi diatur dalam aturan internal instansi tersebut, baik dalam bentuk Peraturan

Kantor,, Kebijakan, SOP, Kode Etik dan sebagainya. Hal ini diperlukan agar pegawai tidak melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan risiko-risiko yang dapat berdampak juga pada pelayanan publik seperti reputasi, kedisiplinan, dan lain-lain). Seperti yang di ungkapkan oleh camat Bajeng barat bahwa:

“Terkait dengan pelanggaran, dapat dikenakan sanksi berupa surat teguran/peringatan. Jika hal ini sudah dilakukan berulang-ulang lantas tidak di hiraukan maka dilakukan pemecatan atau pemberhentian sementara sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan”,(wawancara 19 Juni 2018).

Senada hal tersebut diungkapkan lagi oleh camat Bajeng Barat yang menyatakan bahwa:

“mekanisme pemberian surat peringatan dapat dilakukan sesuai peraturan yang ada yakni Surat Peringatan Pertama (SP1), SP2, SP3/Akhir hingga pemecatan jika setelah diberikan SP3 tidak ada upaya perbaikan dan/atau pelanggaran yang dilakukan tergolong pelanggaran berat yang tidak dapat ditoleransi”.(wawancara 5 mei 2018).

Hal yang sama diungkapkan oleh salah satu pegawai yang menyatakan bahwa:

“Bagi pegawai yang melakukan pelanggaran sehingga mengakibatkan terkendalanya pelayanan publik dapat juga dikenakan sanksi hokum sesuai dengan aturan yang ada”.(wawancara 19 juni 2018)

Hal yang sama lagi diungkapkan oleh pegawai yang berinisial HH yang menyatakan bahwa:

“Namun, pengenaan sanksi terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran juga wajib memperhatikan ketentuan dalam pemberian sanksi terhadap pelanggar hukum, sesuatu hal hanya dapat dilakukan apabila hal itu diatur secara tegas oleh aturan yang telah ditetapkan”.(19 Juni 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya regulasi hukum yang tegas bisa memberikan efek jera bagi para birokrat yang suka melakukan pelanggaran. Birokrasi pemerintah harus

dikelola berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dan profesional. Birokrasi harus sepenuhnya mengabdikan pada kepentingan rakyat dan bekerja untuk memberikan pelayanan prima, transparan, akuntabel, dan bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

#### **b. Pembinaan karyawan**

membina karyawan agar memiliki kinerja yang diharapkan oleh instansi untuk mewujudkan harapan ini bisa dimulai dari perekrutan karyawan sesuai dengan kualifikasi instansi tersebut. Berkualitas, sekaligus mempunyai integritas, berkompetensi dan berkarakter baik. Hal utama dalam mendapatkan pegawai yang berkompetensi tinggi adalah dengan melakukan pendekatan dan identifikasi. Semua aktivitas rekrutmen pegawai dan seleksinya harus sesuai dengan harapan instansi. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang pegawai yang berinisial IF yang menyatakan bahwa:

“seleksi pegawai disini dilakukan dengan ketat dan jelas, pada umumnya di kantor ini menginginkan pegawai yang berkomitmen tinggi untuk maju, loyal, pekerja keras, ulet, dan mempunyai motivasi tinggi serta mengetahui visi dan misi di kantor ini.”(wawancara 19 Juni 2018)

Senada hal tersebut diungkapkan oleh JW yang menyatakan bahwa:

“Perekrutan pegawai disini diperhatikan juga tingkat pendidikan dan disiplin ilmu calon pegawai agar sesuai dengan kompetensi yang diinginkan untuk mengisi sebuah posisi tertentu serta membekali pegawai dengan sejumlah training.”(wawancara 19 juni 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pembinaan karyawan di Kantor Kecamatan Bajeng barat sudah terlaksana dengan baik seperti apa yang diharapkan oleh instansi tersebut agar tercapainya

efektivitas kinerja yang baik. Seperti yang diungkapkan oleh IF yang menyatakan bahwa:

“Pembinaan karyawan dilakukan disini dengan memberikan pemahaman kepada karyawan, tentang apa yang menjadi prioritas utama instansi tersebut.”(wawancara 19 juni 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Pembinaan karyawan dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan hasil kerja yang baik, meningkatkan semangat dalam bekerja serta mewujudkan apa yang menjadi perioritas utama instansi tersebut serta meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor tersebut.

#### **c. penyusunan program pelatihan dan kaderisasi**

penyusunan program pelatihan dan pengembangan terdiri atas bermacam macam tahap yaitu: identifikasi kebutuhan pelatihan atau study pekerjaan (*job study*) miner (1992) mengemukakan bahwa pembelajaran terlibat dalam mengembangkan 4 macam keterampilan yaitu: keterampilan berdasarkan pada pengetahuan yang dimiliki, keterampilan perilaku sederhana, keterampilan antar pribadi terbata, keterampilan interaktif social. Keterampilan tersebut merupakan keterampilan yang pada umumnya diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan agar program pelatihan yang efektif betul-betul melatih pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh pekerjaan. Seperti yang diungkapkan oleh Camat Bajeng Barat yang menyatakan bahwa:

“pelatihan keahlian selalu dilakukan disini, meski program pelatihanya relative sederhana, criteria penilaian jugs berdasarkan pada sasaran yang diidentifikasi dalam tahap penilaian.”(wawancara 19 juni 2018)

Senada hal tersebut diuagkapkan oleh IF yang menyatakan bahwa:

“Disini pegawai selalu diberikan pelatihan khusus untuk menghadapi tuntutan kerja yang semakin berkembang. Teknologi, ilmu pengetahuan dan dunua yang semakin berkembang maka kita harus terus maju dan menyesuaikan diri.”(wawancara 19 Juni 2018)

Hal yang sama diungkapkan oleh US yang menyatakan bahwa:

“Salah satu training yang sering dilakukan disini adalah training penggunaan computer hingga internet bagi pegawai yang selama ini hanya menggunakan mesin tik untuk membuat dokymen-dokumen kantor.”(wawancara 19 Juni 2018)

Berdasarkan ketiga wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sangat penting memberikan pelatihan dan pengembangan terhadap pegawai sebab dalam satu instansi ada banyak sekali aset yang harus dipelihara dan diremajakan kualitas serta performanya. Salah satu aset penting yang harus dipelihara secara berkala oleh suatu instansi yaitu sumber daya manusia (SDM).

#### **d. penciptaan kondisi spiritual yang baik**

Meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan maka penciptaan kondisi social dan spiritual yang baik merupakan salah satu cara yang efektif yaitu (a) membuat kesan sopan (b) tidak kaku. Hal ini diharapkan mampu membuat suatu hubungan yang baik antara pegawai dengan masyarakat.

#### **a). kesan sopan**

H.H selaku kepala bagian tata usaha dengan mengatakan bahwa:

“dalam konteks pelayanan publik lebih dititik beratkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti policy making, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mensukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab terhadap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat”.(wawancara 19 Juni 2018).

Hal yang sama di ungkapakan oleh pegawai yang berinisial HH yang menyatakan bahwa:

“Dengan membangun kerja sama supaya tetap ada hubungan yang tercipta baik dengan pegawai maupun dengan masyarakat yang dilayani, agar kinerja pegawai lebih produktif dan tidak lalai akan tugas-tugasnya”. (wawancara 19 Juni 2018)”,

Hal yang sama pula di ungkapkan oleh L.M selaku kepala bidang pelayanan, dengan mengatakan bahwa:

“Penciptaan hubungan yang harmonis dengan jajaran maupun dengan masyarakat dengan baik agar tidak terjadi lagi komplek dari masyarakat tentang sikap tidak adil dan kelalaian terhadap pegawai yang memberikan pelayanan. Hal ini dilakukan semata-mata untuk mempererat tali silaturahmi kami, baik sesama pegawai maupun dengan masyarakat”. (wawancara tanggal 19 Juni 2018)”,

Data diatas menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Bajeng Barat telah menerapkan kondisi social dan spiritual yang baik dengan masyarakat guna untuk mempererat tali silaturahmi antar pegawai dan masyarakat. Hal yang sama juga diungkapkan oleh I.F dengan mengatakan bahwa:

“Perlu adanya pengendalian sosial maksudnya disini bahwa pegawai atau masyarakat di anjurkan atau dibujuk atau dibimbing agar pegawai taat terhadap aturan-aturan yang ada, dibimbing agar dia terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat supaya tidak terjadi lagi protes dari masyarakat tentang kinerja pegawai yang tidak produktif”. (wawancara tanggal 19 juni 2018)”,

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh H.H bahwa:

“Pegawai yang kurang terampil dalam memberikan pelayanan perlu bimbingan supaya tidak ada lagi keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang kurang memuaskan”.(wawancara 20 Juni 2018).

Berdasarkan dari informan diatas dapat dikatakan bahwa untuk menghilangkan kesan yang tidak sopan pada Kantor Kecamatan Bajeng Barat salah satu upaya yang dilakukan adalah menciptakan kondisi social dan spiritual

yang baik dengan cara membangun kerja sama yang baik dan harmonisasi hubungan, baik antara pegawai maupun dengan masyarakat dan membimbing pegawai atau masyarakat untuk taat aturan.

**b). sikap tidak kaku**

Sikap dan Perilaku. Pada saat berinteraksi secara langsung dengan masyarakat seringkali diperhatikan oleh masyarakat, terutama sikap yang tidak kaku dan peduli terhadap kebutuhan yang diharapkan dalam pelayanan publik.

Seperti yang diungkapkan oleh pegawai yang berinisial IF bahwa:

“Cara berbicara. Berbicara dengan orang yang ingin dilayani harus jelas, singkat, dan tidak bertele-tele. Tidak boleh berbicara mengenai hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan dan hindari pembicaraan yang mengejek orang yang ingin dilayani”. (wawancara 20 Juni 2018)

Hal yang sama diungkapkan oleh PS yang menyatakan bahwa:

“Gerak-gerak pada saat melayani masyarakat, kita harus memperhatikan atau menjaga gerak-gerak anggota badan karena hal ini akan selalu diperhatikan oleh Pelanggan pada saat kita memberikan pelayanan. Oleh karena itu kita harus menghindari gerak-gerak yang dapat membuat orang yang dilayani terkesan tidak baik, misalnya tatapan mata yang sinis”. (wawancara 20 Juni 2018)

Senada hal tersebut diungkapkan oleh salah satu pegawai yang menyatakan bahwa:

“Dalam mewujudkan etika yang baik dalam pemberian pelayanan dipengaruhi dua faktor. Faktor pertama, yaitu faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (pegawai) yang melayani masyarakat harus memiliki kemampuan melayani Pelanggan secara tepat dan cepat. Di samping itu, pegawai harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan Pelanggan”. (Wawancara 20 Mei 2018)

Berdasarkan ketiga informan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menghindari kesan kaku dalam pelayanan publik ada beberapa hal yang harus diperhatikan, termasuk dari gaya berbicara serta cara berkomunikasi dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Tidak kalah pentingnya adalah untuk menghindari pelanggaran terhadap etika pelayanan yang dapat berakibat complain atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada pihak yang dilayani.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari keseluruhan pembahasan maka dapat di simpulkan sebagai berikut.

1. Factor-faktor yang mempengaruhi rendahnya efektivitas kinerja di Kantor Kecamatan Bajeng Barat yaitu: **a. Efektivitas kerja pegawai b. Waktu** yang dimaksud adalah ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. **c. Kurangnya pengetahuan dan pendidikan** yang dimaksud adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. **d. Motivasi** yang dimaksud adalah pimpinan dapat mendorong pegawainya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. **e. sumber daya manusia f. Lingkungan kerja**
2. Upaya untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bajeng Barat yaitu: **a. Regulasi hokum yang tepat** yang dimaksud adalah aturan-aturan yang jelas dan tegas dengan pengenaan sanksi hokum terhadap mereka yang terbukti tidak disiplin dan melalaikan tugas. **b. Pembinaan** adalah pembinaan yang diberikan kepada pegawai agar memiliki kinerja yang diharapkan oleh suatu instansi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan keinginan instansi tersebut. **C. Penyusunan ]program pel atihan dan e** adalah mengembangkan

keterampilan yang dimiliki oleh para pegawai. **d. Penciptaan kondisi spiritual yang baik** adalah penciptaan kondisi social yang baik, menciptakan emosional yang cerdas, menciptakan intelektualitas yang baik, menciptakan karakter yang baik, dan menciptakan spiritual yang baik.

## **B. Saran**

Hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek kedepan, maka penulis dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut.

1. Diharapkan lebih meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dengan memberiksn pembinsn terhadap pegawai
2. Diharapkan mampu menciptakan suatu kondisi spiritual yang baik
3. Sebaiknya memberikan dorongan kepada pegawai untuk mengikuti dan pelatihan khusus yang diselenggarakan oleh pemerintah
4. Diharapkan mampu menambah pegawai yang bertugas dalam menjalankan pelayanan agar tidak terjadi kelalaian dari pegawai terhadap tugas-tugasnya agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, Barnawi, 2012. *Manajemen Sarana dan Prasarana*. Jakarta: Ar-Razz Media.
- Darma, Agus, 2002. *Manajemen Prestasi Kerja Pegawai*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Edi, Sutrisno, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Hasibuan, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Toko Agung.
- Ibrahim, Adam, 2000. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Sinar Baru.
- Musanef, 2003. *Manajemen Kepegawaian*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Pasolong, Harbani, 2002. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Relly, 2003. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia.
- Richard, M Steers, 2000. *Efektivitas Organisasi (terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins p, Stephen, 2006. *Human Resources Manajemen Concept and Practices*. Jakarta: PT Premalindo.
- Sukarna, 2005. *Analisis Deret Waktu*. Makassar: Andira Atmaja.
- Sulistiany, Teguh, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanto, Azhar, 2004. *Efektivitas Kinerja Pegawai*. Bandung: Lingga Jaya.
- Zulkifli, Amsyah, 2003. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221  
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

Nomor : 0247/FSP/A.1-VIII/II/1439 H/2018 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar  
Hal : **Pengantar Penelitian**  
Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di –  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Muh. Basri  
Stambuk : 105610421711  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa.  
Judul Skripsi : *"Efektivitas Kinerja Pegawai di Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa"*.

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya Yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.  
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 12 Februari 2018

Dekan,

Uu. Pembantu Dekan I



*[Signature]*  
**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**  
NBM. 1084 366



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 2659/Izn-5/C.4-VIII/II/37/2018  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian  
Kepada Yth,  
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
Cq. Kepala UPT P2T BKPMMD Prov. Sul-Sel  
di -

26 Jumadil awal 1439 H  
12 February 2018 M

Makassar

أَسْكُرُكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0247/I/SP/A.1-VIII/II/1439II/2018M tanggal 12 Februari 2018, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUHL. BASRI**  
No. Stambuk : **10561 04217 11**  
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**  
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**  
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Efektivitas Kinerja Pegawai di Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 17 Februari 2018 s/d 17 April 2018.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

أَسْكُرُكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,

**Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.**  
**NBM 101 7716**



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 1251/S.01/PTSP/2018  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Bupati Gowa

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2659/Izn-05/C.4-VIII/III/37/2018 tanggal 12 Februari 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **MUH. BASRI**  
Nomor Pokok : 105610421711  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN BAJENG BARAT KABUPATEN GOWA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **14 Februari s/d 14 April 2018**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 12 Februari 2018

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN, SE., MS.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip. 19610513 199002 1 002

Keputusan Yth  
Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
Peringgal.



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
Jln. Masjid Raya No. 30. Telepon. 884637. Sungguminasa – Gowa

Sungguminasa, 15 Februari 2018

K e p a d a

Nomor : 070/186 /BKB.P/2018

Yth. Camat Bajeng Barat

Lamp : -

Perihal : Rekomendasi Penelitian

Di-

T e m p a t

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor: 1251/S.01/PTSP/2018 tanggal 12 Februari 2018 tentang Rekomendasi Penelitian

Dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Muh. Basri  
Tempat/Tanggal Lahir : Tala Borong, 02 Agustus 1991  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Tala Borong Kec. Bajeng Barat

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul **"EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN BAJENG BARAT KABUPATEN GOWA"**

Selama : 14 Februari s/d 14 April 2018  
Pengikut : Tidak Ada

Schubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Gowa;
2. Penelitian/Pengambilan Data tidak menyimpang dari izin yang diberikan.;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) Eksemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Gowa Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Gowa.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

An. BUPATI GOWA  
KEPALA BADAN



DRS. BAHARUDDIN, E

Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP : 19600124 197911 1 001

Tembusan :

1. Bupati Gowa (sebagai laporan);
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
3. Yang Bersangkutan ;
4. Peninggal;

## RIWAYAT HIDUP



**MUH BASRI.** Lahir di limbung desa manjalling kabupaten gowa, pada Tanggal 02 agustus 1991. Anak kelima dari Ayahanda M dg rupa dan Ibunda J dg Nurung . Mulai mendapat Pendidikan Sekolah Dasar di SDN Manjalling dan tamat pada tahun 2003.

Kemudian ditahun yang sama peneliti melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Bajeng barat dan tamat pada tahun 2006, kemudian melanjutkan lagi di sekolah SMA aksara bajeng dan tamat di tahun 2009. Setelah tamat kemudian terdaftar Sebagai Mahasiswa Angkatan 2011 Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Program Strata 1 (S1).

Berkat Rahmat Ilahi Rabbi dan doa yang tak terhingga, penulis dapat menyelesaikan studi dengan karya tulis ilmiah yang berjudul “efektifitas kinerja pegawai di kantor kecamatan bajeng barat kabupaten gowa.