



Kajian Kinerja Pegawai Kelurahan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Kelurahan Employee Performance Study in the Implementation of Public Services

Elazhari^{1*}, Manner Tampubolon²

^{1,2}Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

*Corresponding Author**: elazhari12345@gmail.com

Abstrak.

Penulisan ini bertujuan memberikan gambaran sebenarnya tentang kinerja pegawai kelurahan kota medan dalam memberikan pelayanan publik dan memberikan saran alternatif agar selanjutnya dapat diperbaiki dan ditingkatkan kepada yang lebih baik. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan publik pegawai kelurahan di kota medan belum dilaksanakan secara baik dengan indikasi: 1) Pelayanan kurang baik dari komunikasi hingga attitud; 2) Proses penyelesaian pengajuan pengadaan dokumen terkait kelurahan lama seperti KTP, KK dan lain-lain; 3) Masih adanya oknum yang minta biaya administrasi pengurusan surat kelurahan; 4) Kepedulian terhadap masalah lingkungan kurang; 5) Kepedulian permasalahan kemasyarakatan kurang. Adapun hasil akhir kajian ini penulis menyarankan tiga solusi yaitu: 1) Peningkatan pengawasan kinerja pegawai kelurahan melalui nomor online kepada petugas yang dibentuk khusus atau sesuai aturan pemerintah; 2) Sosialisasi ketetapan waktu selesai dan biaya pengurusan terkait sistem administrasi di kelurahan melalui baliho atau spanduk yang dipasang besar di kelurahan; 3) Perlu dibuat sistem self service (pelayanan mandiri) berbasis on line sehingga masyarakat tidak langsung datang ke kantor lurah dan dapat pula efisiensi waktu.

Kata Kunci : Kinerja; Pegawai; Kelurahan; Pelayanan publik.

Abstract

This writing aims to provide a true picture of the performance of Medan City sub-district officials in providing public services and providing alternative suggestions so that they can be improved and improved to a better one. The results of the study show that public services for village officials in the city of Medan have not been implemented properly with indications of: 1) Poor service from communication to attitude; 2) The process of completing the submission of procurement of documents related to the old village such as KTP, KK and others; 3) There are still people who ask for administration fees for managing sub-district letters; 4) Concern for environmental problems is lacking; 5) Concern for social problems is lacking. As for the final results of this study, the authors suggest three solutions, namely: 1) Increasing supervision of sub-district employee performance through



All Fields of Science J-LAS

Jurnal Penelitian

Available Online: <https://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFoSJ-LAS/index>



online numbers for specially formed officers or according to government regulations; 2) Dissemination of deadlines for completion and management costs related to the administration system in the kelurahan through billboards or banners that are displayed in the kelurahan; 3) It is necessary to create an online-based self-service system so that people do not come directly to the village head's office and can also save time.

Keywords: Performance; Employee; Ward; Public service.

PENDAHULUAN

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur Aparatur Negara dalam menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya, serta menjunjung tinggi martabat dan citra kepegawaian demi kepentingan bangsa dan negara. Agar menjadi pegawai yang handal, profesional, dan bermoral, seorang PNS harus mampu memperbaiki sikap mental disiplin kerja dan termotivasi untuk meningkatkan efektifitas kinerja. Beberapa indikator yang harus ditingkatkan antara lain meliputi pelaksanaan disiplin kerja dengan mematuhi dan menaati peraturan disiplin dan disiplin kerja, rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan, serta produktivitas kerja yang berdaya guna. Untuk mewujudkan PNS yang handal, profesional, dan bermoral tersebut, mutlak diperlukan peraturan disiplin PNS yang dapat dijadikan pedoman dalam menegakkan disiplin, sehingga dapat menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas serta dapat mendorong PNS untuk lebih produktif berdasarkan sistem karier dan sistem prestasi kerja.

Dalam rangka upaya meningkatkan kedisiplinan PNS tersebut, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan tentang disiplin PNS, yaitu mulai dari Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 1952 tentang Hukuman Jabatan, Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1974 tentang Pembatasan Kegiatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Usaha Swasta, yang terakhir adalah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Disiplin PNS adalah peraturan yang mengatur kewajiban, larangan, dan sanksi apabila kewajiban – kewajiban tidak ditaati atau dilanggar oleh PNS. Dengan maksud untuk mendidik dan membina PNS, bagi mereka yang melakukan pelanggaran atas kewajiban dan larangan dikenakan sanksi berupa hukuman disiplin. Namun dalam kenyataannya, peraturan yang telah diterbitkan pemerintah diatas tidak dapat menekan pelanggaran disiplin yang dilakukan PNS. Masih banyak ditemukan PNS yang tidak disiplin dalam bekerja, kurangnya kesadaran untuk penyelesaian tugas, serta kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Hal ini dikarenakan tidak ada kepedulian dalam rangka pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya, sehingga secara tidak langsung menimbulkan kegiatan pada instansi tersebut tidak berjalan dengan baik.

Penulisan ini bertujuan memberikan gambaran sebenarnya tentang kinerja pegawai kelurahan kota medan dalam memberikan pelayanan publik dan memberikan saran alternatif agar selanjutnya dapat diperbaiki dan ditingkatkan kepada yang lebih baik.

METODE

Metode penulisan karya ilmiah ini dengan membaca berbagai sumber informasi terpercaya, peraturan pemerintah dan buku referensi. Kemudian hasilnya dirangkai sesuai dengan topik bahasan dengan memberikan narasi yang bersifat memebrikan informasi dan saran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, Pegawai adalah orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya), sedangkan Negeri adalah negara atau pemerintah, jadi Pegawai Negeri adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau Negara.

Pegawai Negeri sebagai unsur aparatur yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Pegawai Negeri Sipil juga mempunyai kewajiban

untuk memberikan contoh yang baik dalam mentaati dan melaksanakan segala peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara disebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai ASN berkedudukan sebagai unsur aparatur negara, melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan Instansi Pemerintah, serta harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik.

Hak dan Kewajiban Pegawai Negeri Sipil

Hak PNS diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur

Sipil Negara disebutkan bahwa, PNS berhak memperoleh:

- 1) gaji, tunjangan, dan fasilitas;
- 2) cuti;
- 3) jaminan pensiun dan jaminan hari tua;
- 4) perlindungan; dan
- 5) pengembangan kompetensi.

Adapun Kewajiban dan larangan Pegawai Negeri Sipil menurut Pasal 3 dan Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dapat dilihat pada tabel berikut dengan mengambil pasal-pasal yang terkait:

NO	KEWAJIBAN PNS	LARANGAN PNS
1	Mengucapkan sumpah/janji PNS	Menyalahgunakan wewenang
2	Mengucapkan sumpah/janji jabatan	Menjadi perantara untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan/atau orang lain dengan menggunakan kewenangan orang lain
5	Melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepada PNS dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab	Memiliki, menjual, membeli, menggadaikan, menyewakan, atau meminjamkan barang-barang baik bergerak atau tidak bergerak, dokumen atau surat berharga milik negara secara tidak sah

6	Menjunjung tinggi kehormatan negara, Pemerintah, dan martabat PNS	Melakukan kegiatan bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan, atau orang lain di dalam maupun di luar lingkungan kerjanya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihaklain, yang secara langsung atau tidak langsung merugikan Negara
7	Mengutamakan kepentingan negara daripada kepentingan sendiri, seseorang, dan/atau golongan	Memberi atau menyanggupi akan memberi sesuatu kepada siapapun baik secara langsung atau tidak langsung dan dengan dalih apapun untuk diangkat dalam jabatan
8	Memegang rahasia jabatan yang menurut sifatnya atau menurut perintah harus dirahasiakan	Menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya
9	Bekerja dengan jujur, tertib, cermat, dan bersemangat untuk kepentingan negara	Bertindak sewenang-wenang terhadap bawahannya
10	Melaporkan dengan segera kepada atasannya apabila mengetahui ada hal yang dapat membahayakan atau merugikan negara atau Pemerintah terutama di bidang keamanan, keuangan, dan materil	Melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan yang dapat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani sehingga mengakibatkan kerugian bagi yang dilayani
11	Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja	Menghalangi berjalannya tugas kedinasan
14	Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat	Memberikan dukungan kepada calon anggota Dewan Perwakilan Daerah atau calon Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dengan cara memberikan surat dukungan disertai foto kopi Kartu Tanda Penduduk atau Surat Keterangan Tanda Penduduk sesuai peraturan perundangundangan

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan masyarakat tentang pelayanan dari kantor kelurahan dikota medan secara acak diberbagai kelurahan masih ditemukan keluhan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan kurang baik dari komunikasi hingga attitud;
- 2) Proses penyelesaian pengajuan pengadaan dokumen terkait kelurahan lama seperti KTP, KK dan lain-lain;
- 3) Masih adanya oknum yang minta biaya administrasi pengurusan surat kelurahan;
- 4) Kepedulian terhadap masalah lingkungan kurang;
- 5) Kepedulian permasalahan kemasyarakatan kurang.

Dari uraian diatas diketahui kinerja pegawai kelurahan dalam melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan pemerintah masih belum

maksimal. Perlu dilakukan peningkatan pelayanan. Adapun alternatif yang dapat dilakukan yaitu:

1. Peningkatan pengawasan kinerja pegawai kelurahan melalui nomor online kepada petugas yang dibentuk khusus atau sesuai aturan pemerintah;
2. Sosialisasi ketetapan waktu selesai dan biaya pengurusan terkait sistem administrasi di kelurahan melalui baliho atau spanduk yang dipasang besar dikelurahan.
3. Perlu dibuat sistem self service (pelayanan mandiri) berbasis on line sehingga masyarakat tidak langsung datang ke kantor lurah dan dapat pula efisiensi waktu.

KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan publik pegawai kelurahan di kota medan belum dilaksanakan secara baik dengan indikasi: 1) Pelayanan kurang baik dari komunikasi hingga attitude; 2) Proses penyelesaian pengajuan pengadaan dokumen terkait kelurahan lama seperti KTP, KK dan lain-lain; 3) Masih adanya oknum yang minta biaya administrasi pengurusan surat kelurahan; 4) Kepedulian terhadap masalah lingkungan kurang; 5) Kepedulian permasalahan kemasyarakatan kurang. Adapun hasil akhir kajian ini penulis menyarankan tiga solusi yaitu: 1) Peningkatan pengawasan kinerja pegawai kelurahan melalui nomor online kepada petugas yang dibentuk khusus atau sesuai aturan pemerintah; 2) Sosialisasi ketetapan waktu selesai dan biaya pengurusan terkait sistem administrasi di kelurahan melalui baliho atau spanduk yang dipasang besar dikelurahan; 3) Perlu dibuat sistem self service (pelayanan mandiri) berbasis on line sehingga masyarakat tidak langsung datang ke kantor lurah dan dapat pula efisiensi waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex. S Nitisemito. 1984. Pembelajaran Perusahaan. Jakarta: Ghalia Indonesia Handoko, T. Hani. 1994. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Haji Masagung
- M. Suparno. 1992. Rekayasa Pembangunan Watak dan Moral Bangsa. Jakarta ; PT.Purel Mundial
- Prijodarminto, Soegeng. 1994. Disiplin Kiat Menuju Sukses. Jakarta: Abadi Veithzal, Rivai. 2005. Manajemen Sumber daya Manusia. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Victor, M. Situmorang, dan Jusuf Juhir. 1994. Aspek Hukum Pengawasan Melekat. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 21 Tahun 2010 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Elazhari, Khairuddin Tampubolon, (2021). Pengaruh Motivasi Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di SMP Negeri 2 Tanjung Balai, AFoSJ-LAS: Journal All Field of Science J-LAS, V.1,no.1, (1-12).
From: <https://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFoSJ-LAS/article/view/308>.
- Elazhari, Khairuddin Tampubolon, Ali Mukti Tanjung, dkk (2022). *Implementation of the Guidance Policy for Fostered Citizens at Technical Implementation Unit (UPT) of Social Services for Homeless and Beggars Binjai, Social Service of North Sumatra Province; Journal: International Journal of Mechanical Engineering, V.7, No.1(hal:425-431).*

URL: https://kalaharijournals.com/resources/41-60/IJME_Vol7.1_56.pdf.
Elazhari, 2019. *Policy In the development of social development in society: Study of implementation of regional regulation number 4 of 2008 concerning handling of homeless and beggar in the ...*
Roswirman Roswirman, ELAZHARI, Khairuddin Tampubolon(2021) Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru pada Era New Normal di SMK Swasta PAB 2 Helvetia; AFoSJ-LAS (All Fields of Science J-LAS),V.1,no.4(hal.316-333).