

**OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
KECAMATAN BALUSU KABUPATEN TORAJA UTARA**



MARLINA LONA

45 13 021 017

*Disusun Sebagai Salah Satu Syarat
Melaksanakan Penelitian Untuk Menyusun Skripsi
Sarjana Pada Program Studi Administrasi Negara*

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS BOSOWA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar yang tersebut dibawah ini :

Nama : Marlina Lona

Nomor : 45 13 021 017

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Optimalisasi Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja

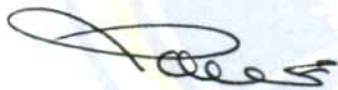
Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 16 Maret 2017

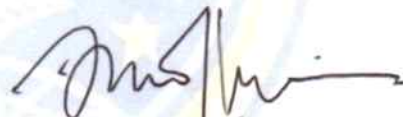
Menyetujui;

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Hj Juharni Msi.



Andi Burchanuddin S.Sos, M.Si

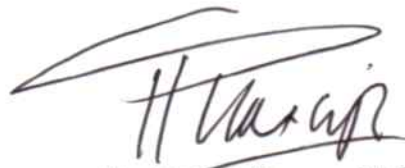
Diketahui Oleh :

Dekan FISIP, Universitas Bosowa

Ketua Jurusan Administrasi Negara



Arief Wicaksono, S.Ip, M.A



Drs. Natsir Tompo, M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Jurusan ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmusosial dan Ilmu Politik Universitas “Bosowa Makassar”

Dalam menyelesaikan proposal ini, penulis banyak mengalami kesulitan-kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan serta pengalaman penulis, namun berkat bantuan, dorongan semangat dan bimbingan yang diberikan dari berbagai pihak, maka penulis Skripsi ini dapat terselesaikan.

Olehnya itu penulis tak lupa menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Ir.Muh.Saleh Pallu.M.Eng. Selaku Rektor univ “Bosowa” kota makassar.
2. Bapak Arief Wicaksono,S.ip,MA Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh stafnya.
3. Bapak Drs.Natsir Tompo,M.Si Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh stafnya.
4. Ibu Dr.Hj.Juharni,M.Si Selaku Pembimbing I, Bapak Andi Burchanuddin,Sos.,M.Si Selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan

waktunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas ini.

5. Bapak dan Ibu dosen yang berada dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univ” Bosowa” Makassar.
6. Kedua orang tua Penulis, Ayahanda tercinta Tammu dan Ibunda Maria Paliling, Serta saudara saya yang telah memberikan Dukungan Doa dan Materil.
7. Terima kasih banyak kepada semua teman-teman yang banyak meluangkan waktunya dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Serta rekan-rekan mahasiswa yang tidak bisa penulis menyebut namanya satu-persatu, atas segala bantuan yang telah diberikan dalam penyelesaian penulisan tugas ini. semoga Tuhan senantiasa melindungi serta Memberkati Kita Semua.

Makassar, 16 Maret 2017



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Marlina".

Marlina Lona

45 13 021 017

ABSTRAK

Marlina Lona, 4513021017. Skripsi. Optimalisasi Kinerja Pegawai Pada kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa. Pembimbing I.Dr.Hj.Juharni, M.S.i Pembimbing II. Andi Burchanuddin, S.Sos.,M.Si

Peneliti memfokuskan penelitian di kantor kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. Identifikasi masalah: kurang optimalnya pegawai kecamatan dalam pelayanan publik; Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pegawai seperti keterlambatan masuk kerja serta keterlambatan dalam pelayanan; Banyaknya keluhan dari masyarakat tersebut, peneliti mengindikasikan bahwa tidak adanya teguran ataupun sanksi dari pimpinan terhadap bawahannya yang melakukan pelanggaran; pelaksanaan tugas yang tidak efisien. Metode penelitian: kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kinerja Pegawai pada Kantor kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. Menggunakan teori pengukuran kinerja menurut Bernandian & Russel (dalam Faustino Cardoso Gomes, 2005:142), indikator kinerja yaitu kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan terhadap pekerjaan, kreatifitas, kerjasama, keteguhan dalam pekerjaan, inisiatif dan kualitas pribadi. Kesimpulannya kinerja pegawai kecamatan Balusu belum optimal; Saran : perlunya penambahan SDM (pegawai) untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan, perlunya pengawasan yang ketat dan tegas bagi pegawai yang melanggar aturan, perlu adanya peningkatan kualitas pegawai dan pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja rajin dan profesional sehingga dapat mengoptimalkan kinerja.

Kata Kunci: Kualitas Pegawai yang belum optimal, Pengetahuan dan Kerjasama yang masih Kurang Baik

ABSTRACT

Marlina Lona, 4513021017. Thesis. Optimizing Employee Performance At the district office Balusu North Toraja regency. Study Program of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Bosowa. Supervising I.Dr.Hj.Juharni, M.S.i Advisor II. Andi Burchanuddin, S. Sos., M.S.i

Researchers focused at the district office Balusu North Toraja regency. Identify the problem: less optimal sub district employees in the public service; The violations committed employees come to work as delays and delays in service; The number of complaints from the public, the researchers indicated that the absence of reprimand or sanction of the leadership of subordinates who commit violations; implementation tasks efficiently. Methods: Qualitative.

The purpose of this study is to determine employee performance at sub-district office Balusu North Toraja regency. Using the theory of performance measurement according Bernandian & Russel (in Faustino Cardoso Gomes, 2005: 142), an indicator of performance that the quantity of work, quality of work, knowledge of the work, creativity, cooperation, persistence in work, initiative and personal qualities.

The results showed that there is duplication of work going on, the quality of employees has yet to show maximum performance, employee knowledge of the job is still not good, creativity and cooperation, which has not been optimal so that hinder the work, and are still lacking due to lack confidence to deliver and some are delivered but wait given the opportunity to express, attitudes hospitality employees an attitude which has not been primed to serve the citizens of this case is shown from the result of the recognition of citizens who complained still the attitude that is less vibrant received citizens. In conclusion Balusu districts employee performance is not optimal; Suggestion: the need for additional human resources (employees) to avoid duplication of work, the need for rigorous monitoring and decisive for employees who violate the rules, it is necessary to improve the quality of employees and granting awards to employees who worked diligently and professionally in order to optimize performance.

Keywords : quality not yet Optimal knowledge and cooperation that still less good

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Batasan Masalah	11
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1. Defenisi Kinerja	14
2.1.2. Indikator Kinerja	18
2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhui Kinerja.....	21
2.1.4. Penilaian Kinerja.....	24
2.1.5. Pelayanan Publik	27



2.1.6. Prinsip Pelayanan Publik	31
2.1.7. Standar Pelayanan Publik	32
2.1.8. Motivasi	33
2.1.9. Optimalisasi	40
2.1. Kerangka Berpikir	42
2.2. Asumsi Dasar	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian	48
3.2. Instrumen Penelitian	49
3.3. Informan Penelitian	50
3.4. Teknik Pengumpulan Data	51
3.5. Teknik Analisis Data	54
3.6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas data	56
3.7. Tempat dan Waktu Penelitian	58

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian	59
4.1.1 Deskripsi Kabupaten Toraja Utara	59
4.1.2 Deskripsi Kecamatan balusu	63
4.1.3 Profil kantor Kecamatan Balusu	63
1. Struktur dan Susunan Organisasi Kecamatan Balusu	63

2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Balusu.....	65
3. Visi dan Misi Kecamatan Balusu.....	74
4.2. Deskripsi Data.....	74
4.2.1 Deskripsi Data Penelitian	74
4.2.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	76
4.3. Pembahasan Dan Analisis Hasil Penelitian	77
4.3.1 Upaya Optimalisasi Kinerja	77
4.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Optimalisasi Kinerja	93
4.3.3 Standar Pelayanan public	95
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kecamatan balusu per Desa	6
Tabel 1.2 Data Pegawai Kecamatan Balusu	7
Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian	55
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	58
Tabel 4.1 Nama, Luas wilayah per-Kecamatan dan jumlah Kelurahan/Desa.....	62
Tabel 4.2 Daftar Informan	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, maka dimulailah babak baru bagi pemerintahan daerah di Indonesia dengan diterapkannya otonomi daerah. Di Indonesia otonomi daerah atau desentralisasi dianggap sebagai salah satu agenda reformasi, dimana pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan berlakunya undang-undang tersebut, Provinsi dan Kabupaten/Kota memiliki kewenangan yang lebih besar dalam mengelola keuangan daerah dan sumber daya yang ada di daerahnya.

Pelaksanaan otonomi daerah atau desentralisasi membuka peluang/kesempatan untuk suatu daerah menjadi maju dan berkembang dengan memanfaatkan sumber-sumber yang ada di daerahnya, yang mana hal ini tidak dapat terwujud ketika sistem sentralisasi masih diterapkan di Indonesia.

Sehubungan dengan berlakunya UU Nomor 23 Tahun 2014 maka daerah harus segera melakukan penyesuaian atas perubahan-perubahan yang telah ditetapkan pada Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 antara lain perubahan- perubahan mengenai Tupoksi, kelembagaan maupun

perubahan mengenai kelembagaan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintah daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat.

Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya. Salah satu perangkat daerah di kabupaten/kota adalah kecamatan. Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat. Pembentukan kecamatan-kecamatan dimaksudkan untuk mempermudah jangkauan masyarakat dalam mengakses pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing sehingga tidak harus ke kantor kabupaten/kota.

Kecamatan merupakan ujung tombak dari penyelenggaraan pemerintahan yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kecamatan juga merupakan pemberi pelayanan terdepan dari pemerintah pusat yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa sehingga harus pula diselenggarakan secara berdayaguna dan berhasilguna. (Wasistiono, Sadu dkk. 2002)



Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governancre*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik menejerial maupun operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya dititikberatkan pada pemerintah kecamatan. Karena kecamatan merupakan pusat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparatur kantor kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang diterimanya.

Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan

serta perilaku dan tindakannya (Suwatno, 2011 : 196).

Tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut dengan istilah "*level of performance*" atau level kinerja. Pegawai yang memiliki level kinerja yang tinggi merupakan pegawai yang produktivitas kerjanya cukup tinggi, begitupun sebaliknya, pegawai yang memiliki level kinerja tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka pegawai tersebut merupakan pegawai yang tidak produktif. Penilaian kinerja merupakan tugas penting bagi organisasi publik khususnya kecamatan untuk mengetahui level kinerja pegawai yang dimilikinya. Namun demikian, yang sederhana, mengingat setiap metode yang digunakan dalam penilaian kinerja mengandung bias penilaian. Bias penilaian tersebut, bisa menghasilkan hasil penilaian yang tidak cermat dan tidak tepat sasaran bagi organisasi publik. Sedangkan di sisi yang lain, organisasi harus memperoleh informasi yang memadai terkait dengan kinerja pegawainya, sebagai bahan pertimbangan bagi keputusan-keputusan strategis organisasi, baik terkait kebijakan umum organisasi, maupun terkait dengan kebijakan pengembangan Sumber Daya Manusia.

Sebagaimana diketahui terbentuknya Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sebagaimana dilakukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian bahwa untuk mewujudkan aparatur sipil negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu ditetapkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan

mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara. Dengan adanya Undang-Undang ini, penilaian kinerja pegawai nantinya tidak berpatokan pada Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3), tapi lebih ditekankan pada Sasaran Kinerja Pegawai (SKP).

Undang-Undang Aparatur Sipil Negara (ASN) dibuat agar lebih meningkatkan kinerja pegawai. Metode penilaian dengan cara ini dianggap bisa lebih mengintensifkan kinerja PNS, karena merupakan penggabungan antara penilaian Sasaran Kinerja Pegawai dengan perilaku kerja. Untuk bobot penilaian sendiri terdiri dari SKP sebesar 60 persen dan perilaku kerja sebesar 40 persen.

Terbitnya Undang-Undang ASN itu mungkin karena metoda DP3 sudah tidak efektif lagi karena cenderung terjebak dalam proses formalitas sehingga kehilangan arti dan makna substantif. Untuk itu Undang-Undang ASN terfokus pada kinerja, peningkatan hasil, produktivitas, dan pengembangan pemanfaatan potensi. Aturan menyangkut kinerja dan prestasi kepegawaian merupakan kewenangan pemerintah pusat, artinya undang-undang ASN merupakan keputusan dari pemerintah pusat, sehingga aturan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya di instansi pemerintah lainnya seperti di kecamatan.

Kinerja pegawai kantor kecamatan yang cukup tinggi diharapkan dapat mewujudkan suatu efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah

kecamatan sebagai bentuk kesiapan pegawai kantor kecamatan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam masyarakat.

Kecamatan Balusu merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Toraja Utara yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik antara lain pembuatan surat pengantar, seperti IMB (Izin Mendirikan Bangunan), SKDU (Surat Keterangan Domosili Usaha), SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), SITU (Surat Izin Tempat Usaha), KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu keluarga), surat pindah dan lain sebagainya yang melayani masyarakat di Kecamatan Balusu.

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk Kecamatan Balusu per Desa

No	Desa	Jumlah Penduduk	
		Tahun 2015	Tahun 2016
1	Palangi'	1.246	1.175
2	Tagari	933	981
3	Lili Kira'	1.015	1.186
4	Karua	1.142	1.205
5	Balusu	987	944
6	Awa' Kawasik	791	749
7	Balusu Bangunliri	1.517	1.632
Total Penduduk		7.631 Jiwa	7872 Jiwa

Sumber: Data Penduduk Kecamatan Balusu tahun 2015 dan tahun 2016

Kemajuan suatu organisasi seperti kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara sangat ditentukan dari kinerja para pegawai dalam menjalankan tugas sehingga berbanding lurus dengan kinerja pelayanan dari instansi tersebut. Setiap organisasi pada umumnya mengharapkan para

pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif, dan profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi.

Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. Peran manusia dalam organisasi sebagai pegawai memegang peranan yang menentukan hidup matinya suatu organisasi pemerintah semata-mata tergantung pada manusia, karena pegawai merupakan faktor penting dalam setiap organisasi pemerintahan.

Tabel 1.2
Data Pegawai Kecamatan Balusu

Pegawai Negeri Sipil	Non – PNS (Magang)
10 Pegawai	6 Pegawai

Sumber: Data Kepegawaian Kecamatan Balusu tahun 2016

Berdasarkan data yang menunjukkan jumlah pegawai tersebut, pegawai yang merupakan penggerak kegiatan dan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi khususnya di kecamatan Balusu dibutuhkan manajemen yang baik terutama pada faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh instansi, terutama bila mengingat bahwa instansi pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik. Hal ini memaksa setiap instansi harus dapat bekerja dengan lebih efektif, efisien dan produktif.

Pegawai yang menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi seperti di kecamatan akan dapat di capai dengan kinerja yang baik, apabila dapat memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat dalam hal pelayanan publik yang diperoleh masyarakat seperti yang disebutkan di atas dalam hal melayani masyarakat. Tentunya hal ini tidak terlepas dari kinerja pegawai yang mau tidak mau sebagai aparatur dan abdi negara harus sepenuhnya memberikan mutu profesionalitasnya yang terbaik untuk masyarakat. Akan tetapi hal itu belum begitu dirasakan seperti mayoritas harapan masyarakat di Kecamatan Balusu. birokrasi kecamatan di akui oleh banyak pihak pejabat birokrasi kecamatan belum sepenuhnya dapat bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya. Utamanya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya menurut bidang dan tingkatan masing-masing belum dapat dijalankan secara maksimal.

Kemudian berdasarkan dari hasil obeservasi awal, terindikasi beberapa masalah kinerja pegawai yang di langgar oleh para pegawai di kantor kecamatan Balusu antara lain:

1. Kurang optimalnya pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, hal ini peneliti indikasikan dari beberapa masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diterima.
2. Masyarakat mengeluhkan pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pegawai yang tidak disiplin seperti pelanggaran ketentuan jam kerja; keterlambatan masuk kerja serta keterlambatan dalam pelayanan, sehingga secara langsung menghambat dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Beberapa pegawai yang datang terlambat ke kantor padahal jam masuk adalah pukul 08.00 WIB. Pada jam pulang pun terdapat beberapa pegawai yang lebih dulu pulang dari jam yang ditentukan pukul 16.00 WIB. Kemudian masih adanya pegawai yang bersikap kurang ramah dalam hal melayani masyarakat. Hal semacam ini yang menyebabkan penurunan hasil kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kualitas dan pencapaian kerja di kantor kecamatan menjadi tidak efektif dan efisien.
3. Banyaknya keluhan masyarakat tersebut, peneliti mengindikasikan bahwa tidak adanya teguran ataupun sanksi dari pimpinan terhadap bawahannya yang melakukan pelanggaran.

4. Pelaksanaan tugas yang tidak efisien, seperti berkas pekerjaan yang menumpuk tertunda di meja pimpinan. Masih ada pelaksanaan tugas yang tidak efisien, membuat sejumlah pekerjaan dapat tertunda ditunjang juga dengan jumlah pegawai yang minim.

Berdasarkan masalah-masalah di atas, peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang kinerja pegawai di kecamatan Balusu. Sehingga peneliti dapat mengetahui sejauh mana optimalisasi kinerja pegawai serta kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di kecamatan tersebut.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terdapat beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu :

- a. Kurang optimalnya pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, hal ini peneliti indikasikan dari banyaknya masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diterima.
- b. Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pegawai seperti keterlambatan masuk kerja serta keterlambatan dalam pelayanan.
- c. Banyaknya keluhan dari masyarakat tersebut, peneliti mengindikasikan bahwa tidak adanya teguran ataupun sanksi dari pimpinan terhadap bawahannya yang melakukan pelanggaran.
- d. Pelaksanaan tugas yang tidak efisien, membuat sejumlah pekerjaan tertunda ditunjang juga dengan jumlah pegawai yang minim.

1.3. Batasan Masalah

Pada penelitian ini peneliti membatasi masalah yang diteliti pada kinerja pegawai di kantor Kecamatan Balusu. Lokus penelitian di Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara Provinsi Sulawesi Selatan.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka dapat ditarik rumusan masalah penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana upaya optimalisasi kinerja pegawai diterapkan pada kantor Kecamatan Balusu, Kabupaten Toraja Utara?
- b. Faktor apa yang mempengaruhi optimalisasi kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Balusu, Kabupaten Toraja Utara?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui upaya optimalisasi kinerja pegawai diterapkan pada kantor Kecamatan Balusu, Kabupaten Toraja Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi optimalisasi kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Balusu, Kabupaten Toraja Utara.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian yang berjudul “Optimalisasi Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara” adalah sebagai berikut:



c. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan karena akan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam dunia akademis khususnya Ilmu Administrasi Negara, terutama yang berkaitan dengan optimalisasi kinerja pegawai pemerintahan. Selain itu, penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk pengembangan studi administrasi Negara.

d. Secara Praktis

Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang pernah diperoleh peneliti selama mengikuti pendidikan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Bosowa hingga saat ini. Selain itu, hasil penelitian dapat dipakai sebagai bahan informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang terkait secara langsung guna menetapkan kebijaksanaan selanjutnya, khususnya menyangkut masalah optimalisasi kinerja pegawai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

Teori dalam administrasi mempunyai peranan yang sama dengan teori yang ada didalam ilmu fisika, kimia maupun biologi yaitu berfungsi untuk menjelaskan dan panduan dalam penelitian seperti yang dikemukakan oleh Hoy dan Miskel dalam Sugiyono (2005:55) bahwa *"Theory is a set of interrelated concepts, assumptions, and generalizations that systematically describes and explains regularities in behavior in organizations"*.

Selanjutnya teori didefinisikan sebagai seperangkat konsep, asumsi dan generalisasi yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan menjelaskan perilaku dalam berbagai organisasi. berdasarkan definisi tersebut menurut Sugiyono (2005:55-56). dapat dikemukakan ada empat kegunaan teori didalam penelitian yaitu :

1. Teori berkenaan dengan konsep, asumsi dan generalisasi yang logis.
2. Teori berfungsi untuk mengungkapkan, menjelaskan dan memprediksi perilaku yang memiliki keteraturan.
3. Teori sebagai stimulan dan panduan untuk mengembangkan pengetahuan.
4. Teori sebagai pisau bedah untuk suatu penelitian.

Deskripsi teori atau tinjauan pustaka dalam suatu penelitian

merupakan uraian sistematis tentang teori (bukan sekedar pakar atau penulis buku) dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti, berapa jumlah kelompok teori yang perlu dikemukakan atau dideskripsikan akan tergantung pada luasnya permasalahan dan secara teknis tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Deskripsi teori paling tidak berisi tentang penjelasan terhadap variabel-variabel yang diteliti, melalui pendefinisian dan uraian yang lengkap dan mendalam dari berbagai referensi, sehingga ruang lingkup kedudukan dan prediksi terhadap hubungan antar variabel yang akan diteliti menjadi lebih jelas dan terarah (Sugiyono, 2005: 63).

2.1.1 Definisi Kinerja

Kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Setiap pekerjaan yang efisien tentu juga efektif, karena dilihat dari segi hasil, tujuan dan akibat yang dikehendaki dari perbuatan itu telah dicapai secara maksimal.

Pada umumnya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diperoleh dari perbuatannya. Menurut Simamora (1995:327), kinerja adalah acuan tingkat keberhasilan dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Menurut Robbins

(1996), kinerja juga merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama.

Pengertian kinerja dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dikatakan bahwa kinerja berarti: (1) suatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; dan (3) kemampuan kerja. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikemukakan bahwa kinerja dapat dilihat dari dimensi yang berbeda.

Kinerja juga bisa diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang/sekelompok orang yang menurut ukuran tertentu, dalam kurun waktu tertentu untuk pekerjaan yang bersangkutan. Pada dasarnya dalam setiap organisasi di kenal ada 3 (tiga) macam kinerja yaitu kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja pegawai. Kinerja organisasi merupakan kinerja yang ditunjukkan oleh organisasi, kinerja proses adalah kinerja yang di tunjukan oleh proses yang terjadi dalam organisasi, sedangkan kinerja pegawai adalah kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai atau sekelompok pegawai. Hubungan ketiga kinerja ini sangat erat, karena kinerja organisasi tergantung pada kinerja proses dan kinerja proses sangat tergantung pada kinerja pegawai.

Menurut Shadly (1980:183) Kinerja menunjukkan tercapainya suatu tujuan. Suatu usaha dikatakan efektif kalau usaha itu mencapai tujuannya dengan ukuran-ukuran yang mendekati kepastian.

Sedangkan pengertian kinerja Pemerintah Daerah menurut Mohamad Mahsun (2006:25) yaitu :

“Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi”.

Dari pendapat yang dikemukakan para ahli tentang kinerja, maka diperoleh gambaran bahwa suatu pekerjaan itu dikatakan efektif, jika proses yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diinginkan. Pekerjaan yang cenderung banyak menggunakan biaya dan waktu dan hasilnya kurang optimal tidak dapat dikatakan sebagai suatu pekerjaan yang efektif.

Amitai Etzioni (1985:3) menyatakan bahwa, “Organisasi dibentuk agar menjadi unit sosial yang efektif dan efisien. Kinerja organisasi diukur dari tingkat sejauh mana ia berhasil mencapai tujuannya, sedangkan efisiensi organisasi dikaji dari segi jumlah sumber daya yang dipergunakan untuk menghasilkan suatu unit keseluruhan.”

Dari konsep-konsep yang dikemukakan di atas, maka dapat diperoleh pengertian bahwa kinerja adalah keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi atau institusi.

Kata kinerja (*performance*) dalam konteks tugas, sama dengan prestasi kerja. Para pakar banyak memberikan definisi tentang kinerja secara umum, dan dibawah ini disajikan beberapa diantaranya:

1. Kinerja: adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.
2. Kinerja: Keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
3. Kinerja adalah pekerjaan yang merupakan gabungan dari karakteristik pribadi dan pengorganisasian seseorang.

4. Kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut Ruky (2001) ada dua komponen penting yang dikandung dalam kinerja yaitu :

1. Kompetensi berarti individu atau organisasi memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi tingkat kinerjanya.
2. Produktifitas: kompetensi tersebut diatas dapat diterjemahkan kedalam tindakan atau kegiatan-kegiatan yang tepat untuk mencapai hasil kinerja.

Salah satu kunci sukses dalam implementasi manajemen strategis adalah menyiapkan pengukuran kinerja (performance measurement). Hal ini menjadi niscaya mengingat pengukuran kinerja merupakan salah satu tahapan dalam siklus manajemen strategis yang dimulai dari penyusunan rencana strategis, pengukuran kinerja (penetapan indikator), implementasi, dan evaluasi kinerja.

Berdasarkan pengertian kinerja yang dipaparkan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja adalah suatu tingkat pencapaian dalam pelaksanaan kegiatan atau program yang memiliki tujuan untuk mewujudkan sasaran atau target yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi baik itu organisasi sektor publik maupun organisasi sektor privat.

2.1.2 Indikator Kinerja

Dalam merumuskan beberapa indikator kinerja dalam penelitian ini didasarkan atas beberapa teori-teori yang ada. Berdasarkan pengertian kinerja yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2003:147-148) bahwa arti *performance* atau kinerja dapat disimpulkan menjadi sebagai berikut:

“*performance*” adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.”

Menurut Mahmudi (2005:103) mengatakan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan Mahsun (2006:77) mengemukakan bahwa jenis indikator kinerja pemerintah daerah meliputi indikator masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat dan dampak.

Berikut adalah penjelasan dari teori indikator kinerja yang disampaikan oleh Mahsun. Penjelasan dari jenis-jenis diatas adalah sebagai berikut:

1. Indikator masukan (*Input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Misalnya : a. Jumlah dana yang dibutuhkan; b. Jumlah pegawai yang dibutuhkan; c. Jumlah infrastruktur yang ada; serta d. Jumlah waktu yang digunakan.
2. Indikator proses (*Process*). Dalam indikator ini, organisasi/instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi/ instansi. Misalnya : Ketaatan pada peraturan



- perundangan.
3. Indikator keluaran (*Output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non-fisik. Indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Misalnya : Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan, serta ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa.
 4. Indikator hasil (*Outcomes*), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). *Outcome* menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/ instansi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak. Misalnya : a. Tingkat kualitas produk atau jasa yang dihasilkan; b. Produktivitas para karyawan atau pegawai.
 5. Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Misalnya : a. Tingkat kepuasan masyarakat; b. Tingkat partisipasi masyarakat.
 6. Indikator dampak (*Impact*), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Pendapat lain mengenai indikator-indikator yang harus diperhatikan dalam rangka pengukuran kinerja pelayanan dapat diketahui dari pendapat yang dikemukakan oleh Lenville (dalam Dwiyanto 2006: 50) yang mengusulkan bahwa paling tidak ada tiga konsep yang dapat digunakan sebagai indikator kinerja organisasi pemerintah yaitu; *responsibility* (responsibilitas), *responsiveness* (responsif) dan *accountability* (akuntabilitas). Senada dengan pendapat di atas, Dwiyanto (2006: 50) mengatakan bahwa

“dalam mengukur kinerja organisasi pemerintah (*birokrasi publik*) disesuaikan dengan tugas dan fungsi yang dijalankan. Selanjutnya dikatakan bahwa indikator kinerja yang komprehensif karena mencakup dimensi-dimensi: kualitas

layanan, produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.”

Sedangkan menurut Schuler & Dowling (dalam Keban, 2000:195)

“kinerja dapat diukur dari (1) kuantitas kerja, (2) kualitas kerja, (3) kerjasama, (4) pengetahuan tentang kerja, (5) kemandirian kerja, (6) kehadiran dan ketepatan waktu, (7) pengetahuan tentang kebijakan dan tujuan organisasi, (8) inisiatif dan penyampaian ide-ide yang sehat, (9) kemampuan supervisi dan teknik”

Lebih lanjut Schuler dan Dowling menjelaskan indikator pengukuran diatas tergolong penilaian umum yang dapat digunakan kepada setiap pegawai kecuali kemampuan melakukan supervisi. Surya Dharma (2005: 101) menyebutkan indikator yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kinerja pegawai adalah (1) pemahaman pengetahuan, (2) keahlian, (3) kepegawaian, (4) perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik.

Neal dalam Mangkunegara (2006) terdapat beberapa aspek kinerja yang dapat diukur yaitu :

1. Akurasi (Pemenuhan standar akurasi)
2. Prestasi (Menyelesaikan tanggung jawab dan tugas)
3. Administrasi (Menunjukkan efektivitas administratif)
4. Analitis (Analisa secara efektif)
5. Komunikasi (Berkomunikasi dengan pihak lain)
6. Kompetensi (Menunjukkan kemampuan dan kualitas)
7. Kerjasama (Bekerjasama dengan orang lain)
8. Kreativitas (Menunjukkan daya imajinasi dan daya kreatif)
9. Pengambilan Keputusan (Pengambilan keputusan dan pemberian solusi)
10. Pendelegasian (Menunjukkan orang yang diberi kuasa untuk berbicara atau bertindak bagi orang lain)
11. Dapat diandalkan (Menunjukkan sifat yang dapat dipercaya)
12. Improvisasi (Peningkatan kualitas atau kondisi yang lebih baik)
13. Inisiatif (Mengemukakan gagasan, metode dan pendekatan baru)

14. Inovasi (Fengenalan metode dan prosedur baru)
15. Keahlian Interpersonal (Hubungan manusiawi)

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Gibson (1997:164) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

- a. Faktor Individu
Faktor individu meliputi: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- b. Faktor Psikologis
Faktor – faktor psikologis terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.
- c. Faktor Organisasi
Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan.

Kinerja seorang pegawai akan baik apabila (Prawirosentono, 1999):

1. Mempunyai keahlian yang tinggi.
2. Kesediaan untuk bekerja.
3. Lingkungan kerja yang mendukung.
4. Adanya imbalan yang layak dan mempunyai harapan masa depan.

Menurut Usman (2009:458) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Kualitas pekerjaan, meliputi akurasi, ketelitian, penampilan, dan penerimaan keluhan.
2. Kuantitas pekerjaan, meliputi volume keluhan dan kontribusi
3. Supervisi, meliputi saran, arahan, dan perbaikan
4. Kehadiran, meliputi regulasi, dapat dipercaya dan diandalkan dan ketepatan waktu.
5. Konversi, meliputi pencegahan pemborosan, kerusakan dan pemeliharaan peralatan.

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

Sementara menurut Timple yang dikutip oleh Mangkunegara (2005:15) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang itu mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis- jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan pada tindakan. Seorang karyawan yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya, orang tersebut tentunya akan mengalami lebih banyak perasaan positif tentang kinerjanya dibandingkan dengan jika ia

menghubungkan kinerjanya yang baik dengan faktor eksternal.

Menurut Sedarmayanti (2007), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :1) Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja),

2) Pendidikan, 3) Keterampilan, 4) Manajemen kepemimpinan, 5) Tingkat penghasilan, 6) Gaji dan kesehatan, 7) Jaminan sosial, 8) Iklim kerja, 9) Sarana dan prasarana, 10) Teknologi, dan 11) Kesempatan berprestasi.

Menurut Sedarmayanti (2010:377), instrumen pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai dalam mengukur kinerja individu seorang pegawai yang meliputi, yaitu :

1. Prestasi Kerja, hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
2. Keahlian, tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk pengetahuan, inisiatif, komunikasi, kerja sama, dan lain-lain.
3. Perilaku, sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin.
4. Kepemimpinan, merupakan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk

pengambilan keputusan, dan penentuan prioritas.

2.1.4 Penilaian Kinerja

Menurut Attwood Margaret & Stuart Dimmock (Sedarmayanti 2007 :260) Definisi kata "*to appraise*"(menilai) adalah: "menetapkan harga untuk" atau "menilai suatu benda". Jika menggunakan istilah "penilaian kinerja", berarti kita terlibat dalam proses menentukan nilai karyawan bagi perusahaan, dengan maksud meningkatkannya.

Menurut Dessler,Gary (Sedarmayanti, 2007:260) mengungkapkan penilaian kinerja adalah prosedur apa saja yang meliputi :

1. Penetapan standar kinerja
2. Penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar.
3. Memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi karyawan untuk menghilangkan penurunan kinerja atau terus bekerja lebih giat.

Menurut Dimmock (Sedarmayanti, 2007 : 263) mengungkapkan tujuan penilaian kinerja yaitu :

1. Membantu meningkatkan kinerja
2. Menetapkan sasaran bagi kinerja perorangan
3. Menilai kebutuhan pelatihan dan pengembangan
4. Menyepakati rencana untuk pengembangan karyawan di masa depan
5. Menilai potensi di masa depan untuk kenaikan pangkat.
6. Memberi umpan balik kepada karyawan mengenai kinerja mereka
7. Memberi konsultasi kepada karyawan mengenai peluang karier
8. Menentukan taraf kinerja karyawan untuk maksud peninjauan gaji
9. Mendorong pimpinan untuk berpikir cermat mengenai kinerja staf pada umumnya dan faktor yang mempengaruhinya, termasuk gaya kepemimpinan dan perilaku mereka sendiri.

Menurut Cascio (Suwatno, 2011 : 198-199) terdapat enam syarat yang dapat digunakan sebagai alat ukur dalam mengukur efektif atau tidaknya sistem penilaian kinerja, yaitu :

- a. Penilai (*Supervisor*)
Mengukur kemampuan dan motivasi penilai dalam melakukan penilaian secara terus menerus, merumuskan kinerja karyawan secara obyektif, dan memberikan umpan balik bagi karyawan.
- b. Keterkaitan (*Relevance*)
Mengukur keterkaitan langsung unsur-unsur penilaian kinerja dengan pekerjaan.
- c. Kepekaan (*Sensivity*)
Mengukur keakuratan/kecermatan sistem penilaian kinerja yang dapat membedakan karyawan yang berprestasi dan yang tidak berprestasi, serta sistem harus dapat digunakan untuk tujuan administrasi ke karyawan.
- d. Keterandalan (*Reliability*)
Mengukur keandalan dan konsistensi alat ukur yang digunakan
- e. Kepraktisan (*Practicality*)
Mengukur alat penilaian kinerja yang mudah digunakan dan dimengerti oleh penilai dan bawahannya
- f. Dapat diterima (*Acceptability*)
Mengukur kemampuan penilai dalam melakukan penilaian sesuai dengan kemampuan tugas dan tanggung jawab bawahannya. Mengkomunikasikan dan mendefinisikan dengan jelas standar dari unsur-unsur penilaian yang harus dicapai.

Selanjutnya peneliti akan mengemukakan ukuran-ukuran dari Kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernardian & Russell (dalam Faustino Cardoso Gomes 2005 : 142) :

1. *Quantity of work* (Kuantitas Pekerjaan) : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* (Kualitas pekerjaan) : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge* (Pengetahuan Terhadap Pekerjaan) : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* (Kreativitas) : keaslian gagasan –gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan- persoalan yang timbul.

5. *Cooperation* (Kerjasama) : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
6. *Dependability* (Keteguhan dalam bekerja) : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* (Inisiatif) : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal Qualities* (Kualitas Pribadi) : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Dan berikut ini Manfaat penilaian kinerja menurut Sedarmayanti (2007:265) adalah : 1) Perbaikan kinerja, 2) Penyesuaian kompensasi, 3) Keputusan penempatan, 4) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan, 5) Perencanaan dan pengembangan karier, 6) Kekurangan dalam proses penyusunan karyawan, 7) Kesempatan kerja yang sama, 8) Tantangan dari luar, 9) Umpan balik terhadap sumber daya manusia.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian dalam pelaksanaan kegiatan atau program yang memiliki tujuan untuk mewujudkan sasaran atau target yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi baik itu organisasi sektor publik maupun organisasi sektor privat. Untuk mencapai kinerja yang baik harus memperhatikan faktor- faktor yang mempengaruhi seperti tingkat kedisiplinan, motivasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja serta faktor-faktor yang lain. Sehingga dari faktor- faktor tersebut kita dapat menilai seberapa besar dan bagaimana kinerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

2.1.5 Pelayanan Publik

Pelayanan menurut **Kotler** (Sinambela, 2006:4) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan **Lukman** (Sinambela, 2006:4) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pendapat lain mengenai pelayanan dikemukakan oleh **Granross** (dalam Ratmiko dan Winarsih 2006:3) :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti masyarakat, umum dan negara. Kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak dan ramai.

Pelayanan publik menurut **Sinambela** (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh **Moenir** (2006:26), adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan

orang lain sesuai dengan haknya.

Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan berikut :

1. Kepmen PAN No.90 / MENPAN /1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Adm. Negara. Diantara 8 program strategis tersebut salah satunya adalah tentang penyederhanaan pelayanan publik.
2. Kepmen PAN No.1 / 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum, tata laksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum,dan penyelesaian persoalan dan sengketa.
3. Inpres No. 1 / 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Inpres RI kepada MENPAN untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen / instansi pemerintah di pusat dan daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.
4. Kepmen PAN No. 06 / 1995 tentang Pedoman Penganugerahan Penghargaan Abdisatyabakti bagi unit kerja / Kantor Pelayanan Percontohan.
5. Instruksi Mendagri No. 20 / 1999.Gubernur KDH TK I dan

Bupati / Walikota madya KDH TK II diseluruh Indonesia diinstruksikan untuk : (a). mengambil langkah-langkah penyederhanaan perijinan beserta pelaksanaannya; (b). memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha; dan (c). menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan di daerah.

6. SE Dirjen PUOD No. 503/125 / PUOD tanggal 16 Januari 1996, Kepada seluruh Pemda TK II untuk membentuk unit pelayanan terpadu pola satu atap secara bertahap, yang operasionalnya dituangkan dalam Keputusan Bupati / Walikota madya KDH TK II. SE Mendagri No. 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002, tentang Pelaksanaan kewenangan wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
7. Kep. MENPAN No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
8. Kep. MENPAN No. 25/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.
9. Kep. MENPAN No. 26/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
10. Kep. MENPAN No. 119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan "Citra Pelayanan Prima".

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Pemerintahan no. 63/KEP/M.PAN/2003 tanggal 10 Juli 2003, disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Kep.MENPAN No. 63/2003 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut :

1. **Transparansi**; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak** ; tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-

masing.

2.1.6 Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai Kep. MENPAN No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (3) rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik / pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana prasarana

kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.

- h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- j. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dll.

2.1.7 Standar Pelayanan Publik

Merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan; termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai

dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

2.1.8 Motivasi

Menurut Reksohadiprodjo dan Handoko (2001) motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu melakukan kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan. Buhler (2004) memberikan pendapat tentang pentingnya motivasi sebagai berikut:

“Motivasi pada dasarnya adalah proses yang menentukan seberapa banyak usaha yang akan dicurahkan untuk melaksanakan pekerjaan. Motivasi atau dorongan untuk bekerja ini sangat menentukan tercapainya suatu tujuan, maka manusia harus dapat menumbuhkan motivasi kerja setinggi-tingginya bagi para pegawai dalam organisasi”.

Ditinjau dari sumbernya, motivasi terbagi menjadi dua yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik (Handoko, 2001). 1). Motivasi intrinsik atau dorongan yang timbul dari dalam diri individu sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain, melainkan atas dasar kemauan sendiri. Contohnya: *self actualization need* (keinginan untuk mengaktualisasikan diri). 2). Motivasi ekstrinsik atau dorongan yang timbul sebagai akibat pengaruh dari luar individu, apakah karena adanya stimulus atau rangsangan, suruhan atau bahkan paksaan orang lain, sehingga dalam

kondisi demikian seseorang mau melakukan sebuah tindakan/pekerjaan contohnya: *reward and punishment*.

Selain hal tersebut teori-teori motivasi yang akan dikemukakan berikut ini merupakan hal penting, karena teori motivasi ini dapat memudahkan bagi pimpinan untuk dapat menggerakkan, mendorong dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada para pegawai.

Pada dasarnya suatu organisasi bukan saja mengharapkan karyawan yang “mampu, cakap dan terampil”, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan, kecakapan dan keterampilan pegawai tidak ada artinya bagi organisasi, jika mereka tidak mau bekerja keras dengan mempergunakan kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang dimilikinya.

Motivasi penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktifitas yang tinggi.

Menurut Hasibuan (2005:95) bahwa motivasi merupakan :

“Pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan”.

Sementara itu Bernard Berelson dan Gary A. Stainer (Sinungan, 2003:134), menyebutkan motivasi adalah :

”Keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong kegiatan atau gerakan dan mengarah atau menyalurkan perilaku ke arah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan”.

Sedangkan menurut *American Encyclopedia* (Hasibuan, 2005:96)

menjelaskan bahwa :

“Motivation : That predisposition (it self the subject of much controveny) within the individual wich arouses sustain and direct his behavior. Motivation in volve such factor as biological and emotional needs that can only inferred from observation behavior”.

Motivasi adalah kecenderungan (suatu sifat yang merupakan pokok pertentangan) dalam diri seseorang yang membangkit gairah topanan dan mengarahkan tindak-tanduknya. Motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku manusia.

Motivasi dapat disimpulkan sebagai kondisi mental yang mendorong aktivitas dan memberi energi yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan ataupun mengurangi ketidakseimbangan.

Dari pengertian motivasi tersebut, dapat dikatakan bahwa tidak akan ada motivasi, jika tidak dirasakan adanya kebutuhan dan kepuasan serta ketidakseimbangan tersebut. Rangsangan terhadap hal tersebut akan menumbuhkan motivasi, dan motivasi yang telah tumbuh akan merupakan motor dan dorongan untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan atau pencapaian keseimbangan.

Metode motivasi menurut Hasibuan (2005:100) ada dua macam yakni:

1. Metode Langsung (*Direct Motivation*), adalah motivasi (materiil & non materiil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus, piagam dan lain sebagainya.
- 2 Metode Tidak Langsung (*Indirect Motivation*), adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas, sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Misalkan; ruangan kerja yang nyaman, kursi-kursi yang empuk, suasana dan lingkungan kerja yang baik, penempatan karyawan yang tepat dan lain-lainnya.

Teori yang menjelaskan tentang motivasi salah satunya adalah teori kepuasan. Teori ini mendasarkan pendekatannya atas faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkannya bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilakunya. Teori ini mencoba menjawab pertanyaan kebutuhan apa yang memuaskan dan mendorong semangat kerja seseorang. Hal yang memotivasi semangat bekerja seseorang adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan material maupun non material yang diperolehnya dari hasil pekerjaannya. Jika kebutuhan dan kepuasannya semakin terpenuhi maka semangat bekerjanya

pun akan semakin baik pula.

Maslow (Hasibuan 2003:153) mengemukakan teori motivasi yang dinamakan *Maslow's Need Hierarchy Theory/A Theory of Human Motivation* atau Teori Hierarki Kebutuhan dari Maslow. Hierarki kebutuhan mengikuti teori jamak yakni seseorang berperilaku/bekerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang. Artinya, jika kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua akan muncul menjadi yang utama. Selanjutnya jika kebutuhan tingkat kedua telah terpenuhi, muncul kebutuhan tingkat ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima.

Kebutuhan pokok manusia menurut A. Maslow sesuai dengan tingkat-tingkatannya (hierarki) yang penting adalah sebagai berikut :

1. *Kebutuhan fisik (physiological need)*, yaitu kebutuhan pokok untuk memelihara kelangsungan hidupnya, seperti : makan, air, pakaian, perumahan, tidur.
2. *Kebutuhan untuk memperoleh keamanan dan keselamatan (security or safety need)*, yaitu kebutuhan yang bebas dari bahaya, ketakutan, ancaman, kehilangan pekerjaan, miliknya, pakaiannya atau perumahannya.
3. *Kebutuhan bermasyarakat (social need)*, atau *kebutuhan untuk menerima bekerjasama dalam kelompok (affiliation or acceptance need)*, yaitu kebutuhan untuk berkelompok dan bermasyarakat.

Manusia suka berkelompok bersama-sama untuk maksud-maksud kehidupannya yang beraneka ragam. Mereka memerlukan bergaul, termasuk didalamnya, untuk menerima dan diterima menjadi anggota kelompok, untuk mencintai dan dicintai.

- 4 *Kebutuhan untuk memperoleh kehormatan (Esteem need)*, yaitu kebutuhan memperoleh reputasi/kemashuran, terhormat dan dihormati. Mereka membutuhkan pujian, penghargaan dan pengakuan atas kedudukannya (status).
- 5 *Kebutuhan untuk memperoleh kebanggaan (self actualization need)*, yaitu kebutuhan untuk membuktikan dirinya sebagai seseorang yang mampu mengembangkan potensi bakatnya, sehingga mempunyai prestasi yang dapat dibanggakan. Menurut A. Maslow, kebutuhan yang terakhir ini adalah kebutuhan manusia yang tertinggi menurut hierarkinya.

Sedangkan teori motivasi lainnya adalah Teori Motivasi Dua Faktor atau *Herzberg's Two Factors Motivation Theory*. Menurut Herzberg, orang menginginkan dua macam faktor kebutuhan, yaitu :

- 1 Kebutuhan akan kesehatan atau kebutuhan akan pemeliharaan atau *maintenance factors*. *Maintenance factors* (faktor pemeliharaan) berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman dan kesehatan badaniah.
- 2 Faktor pemeliharaan menyangkut kebutuhan psikologis seseorang. Kebutuhan ini meliputi serangkaian kondisi intrinsik, kepuasan

pekerjaan yang apabila terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat.

Adapun teori lain yang penulis gunakan adalah teori motivasi *Claude S. George* yang menyatakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan ia bekerja, yaitu :

- 1 Upah yang layak
- 2 Kesempatan untuk maju
- 3 Kesempatan untuk maju
- 4 Pengakuan sebagai individu
- 5 Keamanan kerja
- 6 Tempat kerja yang baik
- 7 Penerimaan oleh kelompok
- 8 Perlakuan yang wajar
- 9 Pengakuan atas prestasi

Kesimpulan dari teori motivasi kepuasan tersebut adalah :

- a Memotivasi para bawahan hendaknya dilakukan dengan memenuhi keinginan dan kebutuhannya akan material dan nonmaterial yang memberikan kepuasan bagi mereka.
- b Keberadaan dan prestasi kerja bawahan hendaknya mendapat pengakuan dan penghargaan yang wajar serta tulus.
- c pengarahan dan pemberian motivasi hendaknya dilakukan secara

persuasif dan dengan kata-kata yang dapat merangsang gairah kerja.

- d* Pemberian alat motivasi hendaknya disesuaikan dengan status sosial dan kedudukannya dalam organisasi.
- e* Memotivasi bawahan hendaknya dilakukan dengan menyediakan saran dan prasarana yang baik yang akan dipergunakan dalam melaksanakan pekerjaan.
- f* Memotivasi bawahan hendaknya memberikan kesempatan dan tantangan untuk berprestasi dan promosi.

2.1.9 Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi merupakan sesuatu hal yang paling tinggi atau tertinggi, serta paling menguntungkan. Mengoptimalkan merupakan upaya, proses, cara, dan perbuatan yang menjadikan sesuatu menjadi yang paling baik, tertinggi, dan paling menguntungkan. Sedangkan optimum adalah kondisi yang terbaik atau yang paling menguntungkan (1989:628).

Optimalisasi menurut WJS Poerwadarminta (Istilah Laili, 2000:8) berasal dari kata optimum yang berarti yang terbaik, paling menguntungkan. Dalam hal ini, optimalisasi membuat sesuatu menjadi, lebih baik lagi, sedangkan optimum adalah tingkatan yang sangat menguntungkan dalam batas-batas tertentu dan pengoptimalan merupakan penyempurnaan suatu sistem supaya berprestasi sebaik-baiknya atas dasar kriteria-kriteria tertentu.

Menurut Machfud Sidik berkaitan dengan Optimalisasi suatu tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan Mengoptimalkan. Untuk itu diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subyek dan obyek pendapatan. Dalam jangka pendek kegiatan yang paling mudah dan dapat segera dilakukan adalah dengan melakukan intensifikasi terhadap obyek atau sumber pendapatan daerah yang sudah ada terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dengan melakukan efektivitas dan efisiensi sumber atau obyek pendapatan daerah, maka akan meningkatkan produktivitas Pendapatan Asli Daerah (PAD) tanpa harus melakukan perluasan sumber atau obyek pendapatan baru yang memerlukan studi, proses dan waktu yang panjang.⁸ Dukungan teknologi informasi secara terpadu guna mengintensifkan pajak mutlak diperlukan dari sistem pelayanan pajak yang dilaksanakan cenderung tidak optimal, Masalah ini tercermin pada sistem dan prosedur. Perlu adanya batasan waktu dan penentuan tata cara pelaksanaan. Berhasil tidaknya proses pelaksanaan Menurut Edward, yang dikutip oleh Abdullah dipengaruhi oleh faktor-faktor yang merupakan syarat terpenting berhasilnya suatu proses implementasi. Faktor-faktor tersebut adalah :

- a Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan;
- b Sumber Daya (Resouces), dalam hal ini meliputi empat komponen

yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan;

- c. Disposisi, Sikap dan komitmen daripada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implemetasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program.

Dengan demikian, optimalisasi dapat diartikan sebagai upaya, proses, cara, dan perbuatan untuk menggunakan sumber-sumber yang dimiliki dalam rangka mencapai kondisi yang terbaik, paling menguntungkan dan paling diinginkan dalam batas-batas tertentu dan kriteria tertentu guna mencapai tujuan/target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal.

2.2. Kerangka Berfikir

Optimalisasi Kinerja pegawai pada kantor Kecamatan yang cukup tinggi diharapkan dapat mewujudkan suatu efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan sebagai bentuk kesiapan pegawai kantor kecamatan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam masyarakat.

Pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya di titikberatkan pada pemerintah kecamatan. Karena kecamatan merupakan pusat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan dalam penyelenggaraan

pemerintahan kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparatur kantor kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang di terimanya.

Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran Pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi Pemerintah secara terpadu.

Berdasarkan data kepegawaian di kantor Kecamatan Balusu terdiri dari 16 orang pegawai. Dari sejumlah pegawai yang berada di Kecamatan Balusu seharusnya dapat melaksanakan kinerja pelayanan dengan baik. Akan tetapi hal itu belum dirasakan seperti harapan masyarakat di Kecamatan Balusu. Pada observasi awal peneliti, terindikasi bahwa sebagian besar masyarakat cenderung belum merasakan kepuasan akan kinerja pegawai Kecamatan Balusu terhadap pelayanan publik yang diberikan. Sebagian besar

masyarakat berpendapat bahwa, kinerja pegawai masih belum optimal bila dilihat dari lambatnya pegawai dalam pemberian pelayanan publik. Disamping itu, masyarakat juga mengeluhkan pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pegawai seperti keterlambatan masuk kerja serta keterlambatan dalam pelayanan, sehingga secara langsung menghambat dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Melihat banyaknya keluhan dari masyarakat tersebut, peneliti mengindikasikan bahwa tidak adanya teguran ataupun sanksi dari pimpinan terhadap bawahannya yang melakukan pelanggaran. Kemudian pelaksanaan tugas yang tidak efisien sehingga membuat sejumlah pekerjaan tertunda.

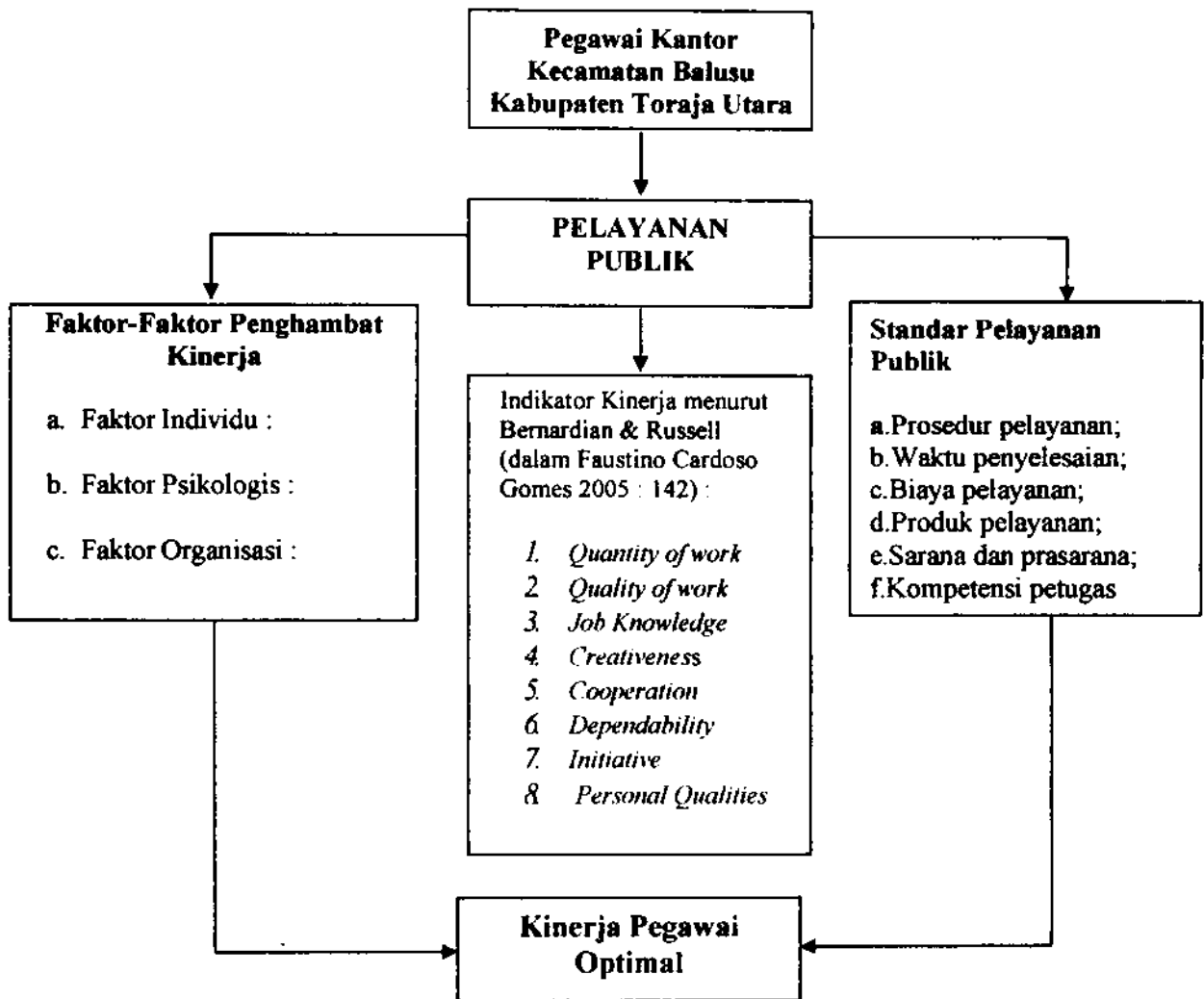
Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para pegawai negeri sipil sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering para pegawai tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi dalam suatu instansi pemerintahan menghadapi krisis yang serius. Berdasarkan masalah tersebut di atas, peneliti bermaksud menganalisis optimalisasi kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara, analisis kinerja yang peneliti lakukan didasarkan pada teori pengukuran Kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernardian & Russell (dalam Faustino Cardoso Gomes 2005 : 142) :

- a. *Quantity of work* (Kuantitas Pekerjaan): jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan. Hal ini dapat

dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

- b. *Quality of work* (Kualitas Pekerjaan): kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya. Hal ini menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian.
- c. *Job Knowledge* (Pengetahuan terhadap pekerjaan): luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya. Sejuahmana pegawai mengetahui pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional kerja yang ditetapkan.
- d. *Creativeness* (Kreativitas): keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e. *Cooperation* (Kerjasama): kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
- f. *Dependability* (Keteguhan dalam pekerjaan): kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
- g. *Initiative* (Inisiatif): semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
- h. *Personal Qualities* (Kualitas Pribadi): menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Untuk memahami lebih jelas dari kerangka berfikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian

Sumber : Hasil Analisis Konsep Peneliti

2.1. Asumsi Dasar

Berdasarkan observasi pendahuluan yang peneliti lakukan serta

merujuk kepada konsep kerangka berfikir di atas, maka peneliti berasumsi bahwa kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Balusu dalam realitanya ternyata masih belum optimal atau bisa dikatakan belum mencapai kinerja yang baik.

Terkait permasalahan yang dipaparkan pada latar belakang masalah, yaitu permasalahan yang timbul terhadap kinerja pegawai di kantor kecamatan Balusu seperti kurang optimalnya pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, hal ini peneliti indikasikan dari banyaknya masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diterima, keterlambatan dalam pelayanan, tidak adanya teguran ataupun sanksi dari pimpinan terhadap bawahan yang melakukan pelanggaran dan Pelaksanaan tugas yang tidak efisien dengan jumlah pegawai yang minim.

Semua permasalahan yang muncul dikarenakan antara prosedur yang ditentukan dan kenyataan kerja dilapangan belum terlihat sejalan dengan baik sehingga mengakibatkan rendahnya kinerja pegawai. Permasalahan tersebut kemudian dikaji dengan membandingkan teori yang digunakan dan setelah permasalahan itu diketahui, kemudian apabila bertentangan dengan prosedural dan teori yang digunakan maka peneliti mencoba mengkaji kembali masalah tersebut untuk mendapatkan solusi yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara *ilmiah* berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu *rasional*, *empiris*, dan *sistematis*. *Rasional* berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengenali dan mengetahui cara-cara yang digunakan. *Sistematis* artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Data yang diperoleh melalui penelitian ini adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna atau data yang sebenarnya. Penelitian kualitatif ini juga tidak semata-mata mencari kebenaran, tetapi pada pemahaman peneliti terhadap apa yang diteliti. Sedangkan, menurut **Burgess** dalam Nasution (1988:17), metode

penelitian kualitatif bukan satu metode khusus melainkan meliputi berbagai metode yang digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, data yang dihasilkan berbentuk kata, kalimat dan gambar untuk mengeksplorasi bagaimana fenomena sosial yang terjadi.

3.2 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrument penelitian yang digunakan ialah peneliti sendiri, kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, dan pelapor hasil penelitiannya.

Menurut Irawan (2006:17) satu-satunya instrumen terpenting dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Nasution dalam Sugiyono (2008:223) menyebutkan alasan manusia sebagai instrumen penelitian utama:

"Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya."

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, sehingga dalam penelitian ini, peneliti harus bersifat netral agar penelitian yang dihasilkan tidak bersifat subjektif. Dengan demikian, posisi peneliti sangat penting karena sebagai instrumen penelitian.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung, seperti wawancara dan observasi. Sedangkan, data sekunder adalah data yang telah tersedia dan diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder ini dijadikan sebagai data tambahan untuk memperkuat penelitian, seperti dokumen, peraturan daerah, gambar, rekaman, dan lain-lain. Adapun alat-alat tambahan yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data berupa panduan wawancara, buku catatan, dan *handphone* untuk mengambil gambar atau foto dan untuk merekam hasil wawancara.

3.3 Informan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara”, penentuan informannya menggunakan teknik *purposive* (bertujuan), Teknik *purposive* adalah teknik penentuan informan berdasarkan pada pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan tersebut didasarkan pada informan yang mengetahui secara jelas dan tepat informasi mengenai masalah dalam penelitian ini.

Menurut **Bungin** (2007:53), penentuan informan yang terpenting dalam penelitian kualitatif adalah bagaimana menentukan *key informan* (informan kunci) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian.

Tabel 3.1

Tabel Informan Penelitian

No.	Informan	Kode Informan	Jumlah	Keterangan
1	Camat Balusu	i.1	1	Key Informan
2	Kasubag Umum dan Kepegawaian	i.2	1	Key Informan
3	Kasie Tata Pemerintahan	i.3	1	Key Informan
4	Kasie PMD	i.4	1	Key Informan
5	Kasie Kesejahteraan Sosial	i.5	1	Key Informan
6	Staf Pegawai Kecamatan Balusu	i.6 dan i.7	2	Key Informan
7	PHT Kecamatan Balusu	i.8, dan i.9	2	Key Informan
8	Warga Masyarakat Balusu	i.10, i.11, i.12, i.13, dan i.14	5	Key Informan

Sumber : Hasil Analisis Konsep Peneliti

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penelitian yang berjudul “Optimalisasi Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara” adalah kombinasi dari beberapa teknik, yaitu:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam(*indept interview*) karena peneliti dapat menjelaskan

pertanyaan yang tidak dimengerti responden, peneliti dapat mengajukan pertanyaan, informan cenderung menjawab apabila diberi pertanyaan, dan informan dapat menceritakan sesuatu yang terjadi di masa silam dan masa mendatang.

Menurut **Denzin** dalam Alwasilah (2006:154), wawancara adalah pertukaran percakapan dengan tatap muka dimana seseorang memperoleh informasi dari yang lain. Melalui wawancara peneliti bisa mendapatkan informasi yang mendalam (*indepth interview*) karena peneliti dapat menjelaskan pertanyaan yang tidak dimengerti responden, peneliti dapat mengajukan pertanyaan, informan cenderung menjawab apabila diberi pertanyaan, dan informan dapat menceritakan sesuatu yang terjadi di masa silam dan masa mendatang.

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Menurut **Sugiyono** (2008:160) wawancara tidak terstruktur ialah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Hal ini dimaksudkan agar proses wawancara berlangsung secara alami dan mendalam seperti yang diharapkan dalam penelitian kualitatif.

2. Observasi

Observasi, menurut **Hadi** dalam Sugiyono (2008:166) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan

psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Dalam penelitian ini, teknik observasi/pengamatan yang digunakan adalah observasi partisipasi, dimana menitikberatkan pada keterlibatan peneliti. Peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang-orang yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Menurut **Soehartono (2002:70)**, dalam observasi partisipan, pengamat ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh subjek yang diteliti atau yang diamati, seolah-olah merupakan bagian dari mereka.

3. Studi Dokumentasi

Dalam penelitian ini menggunakan studi dokumentasi sebagai salah satu teknik pengumpulan data sekunder. Dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumen digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Adapun studi dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi obyek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

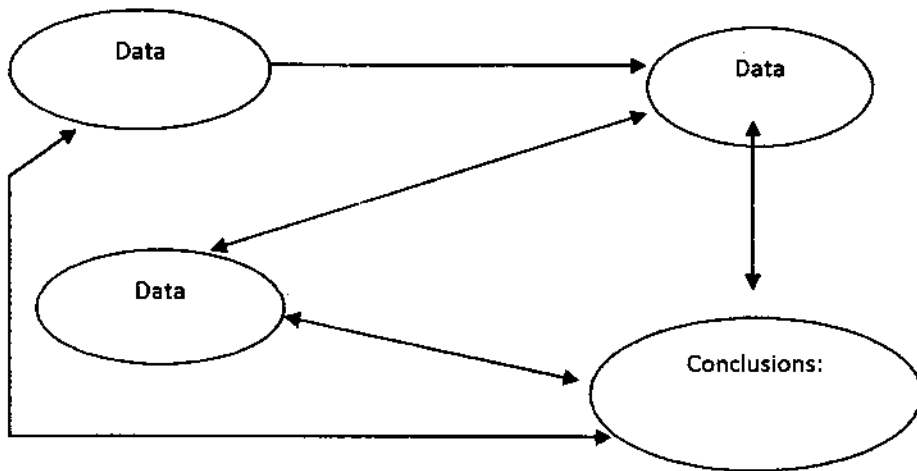
3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceriterakan kepada orang lain. Analisis data kualitatif menurut **Bogdan dan Biklen** dalam Moleong (2010:248), yaitu:

“Analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan di lapangan dan bahan-bahan lain yang anda di dapatkan, yang kesemuanya itu anda kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman anda (terhadap suatu fenomena) dan membantu anda untuk mempresentasikan penemuan anda kepada orang lain.”

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisa data model **Milles dan Huberman**, dimana terdapat tiga aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Menurut **Milles dan Huberman**, aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Model interaktif dalam analisis data menurut kedua tokoh tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:





Gambar 3.1
Komponen Dalam Analisis Data (*Interactive Model*) Sumber: Miles dan Huberman, (2009:20)

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data membantu memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam sebuah penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar

kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Namun pada penelitian ini, penyajian data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah bentuk teks narasi, hal ini seperti yang dikatakan oleh Miles & Huberman (2009:17) : "*the most frequent form display data for qualitative research data in the past has been narrative text*" (yang paling sering digunakan untuk penyajian data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif).

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah ketiga dalam tahapan analisis interaktif menurut Miles & Huberman (2009:18-21) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu menyimpulkan dari temuan-temuan penelitian untuk dijadikan suatu kesimpulan penelitian. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data

Menurut Sugiyono (2008:267), validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang

tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Reliabilitas dalam penelitian kualitatif sangat berbeda dengan yang terdapat pada penelitian kuantitatif. Bila dalam penelitian kuantitatif reliabilitas berkenaan dengan konsistensi data, di mana bila terdapat peneliti yang melakukan penelitian pada obyek yang sama, maka akan mendapatkan data yang sama. Maka dalam penelitian kualitatif tidak demikian, suatu realitas (*social situation*) bersifat majemuk dan dinamis, sehingga tidak ada data yang bersifat konsisten dan berulang seperti semula. Adapun untuk pengujian keabsahan datanya, pada penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu triangulasi dan membercheck.

Menurut Irawan (2006:76), secara sederhananya triangulasi adalah proses *check* dan *recheck* antara satu sumber data dengan sumber data lainnya. Dalam proses ini beberapa kemungkinan bisa terjadi. Pertama, satu sumber cocok (senada, koheren) dengan sumber lain. Kedua, satu sumber data berbeda dari sumber lain, tetapi tidak harus berarti bertentangan. Ketiga, satu sumber 180° bertolak belakang dengan sumber lain.

Menurut Sugiyono (2008:252) terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari informan yang berbeda. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama

dengan teknik yang berbeda. Pengecekan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan, triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Dalam penelitian ini, triangulasi yang dilakukan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Dalam melakukan triangulasi sumber, peneliti melakukan *membercheck*, yaitu proses pengecekan data atau informasi dari pemberi data atau informasi. Tujuan *membercheck* tersebut adalah untuk mengetahui kesesuaian antara data yang diperoleh dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Setelah *membercheck*, pemberi data diberikan bukti otentik *membercheck* dengan cara menandatangani dan mencap stempel *membercheck* yang diberikan oleh peneliti.

3.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat atau lokus penelitian adalah di Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. Adapun waktu pelaksanaan penelitian yaitu dari bulan November 2016-2017

Tabel 3.2

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																									
		2015		2016												2017											
		11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5							
1	Penentuan Judul																										
2	Perizinan dan Observasi Awal																										
3	Bimbingan dan Penyusunan																										
	Penyusunan Bab I, II dan III																										
4	Ace Proposal																										
5	Seminar Proposal																										
6	Revisi Proposal Skripsi																										
7	Pengumpulan data dan pengolahan data																										
8	Bimbingan dan Penyusunan Bab IV, V																										
9	Sidang Skripsi																										
10	Revisi Sidang Skripsi																										

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Deskripsi Kabupaten Toraja Utara

Kabupaten Toraja Utara merupakan salah satu kabupaten dari 24 kabupaten di propinsi Sulawesi selatan yang dibentuk sebagai hasil pemekaran dari kabupaten tana toraja berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2008 dan selanjutnya diundangkan dalam lembaran Negara RI Nomor 101 Tahun 2008, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4874.

Kabupaten Toraja Utara memiliki Visi “Toraja Utara, daerah wisata budaya kaya pesona dengan ragam kreativitas dan kasih yang menyejahterakan”. Dalam mewujudkan Visi pembangunan dirumuskan Misi sebagai berikut : “Menciptakan Berbagai Kemudahan Yang Memungkinkan Warganya memiliki tingkat kreativitas yang dapat menampilkan hasil-hasil yang gemilang”. Pokok-pokok yang menjadi muatan misi tersebut adalah:

1. Memampu-dayakan (empowering) para pelaku pembangunan dalam berbagai bidang melalui pendirian pusat pelatihan dan ketrampilan dan memperkuat lembaga-lembaga pendidikan sehingga mampu menghasilkan lulusan yang memiliki etos kerja dan berdaya saing.

2. Memperkuat infrastruktur pemerintahan, menggalakan implementasi e-administration serta memasyarakatkan prinsip-prinsip utama dari Good Governance.
3. Membenahi objek-objek wisata multi dimensi, membangun pusat pengembangan budaya, dan merevitalisasi nilai-nilai adat dan budaya.
4. Meningkatkan produktivitas wilayah melalui pembangunan sentra-sentra produksi dan pengolahan hasil-hasil peternakan, pertanian, perkebunan rakyat, dan perikanan.
5. Membangun dan membenahi berbagai macam dan rute jaringan transportasi untuk kemudahan akses internal dan akses dari dan ke toraja utara.
6. Menciptakan jaringan komunikasi menyeluruh dalam rangka pelayanan terbaik bagi masyarakat.
7. Meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan warga masyarakat yang didukung oleh pembangunan lingkungan hidup yang asri, sehat, nyaman dan aman; melindungi masyarakat dari berbagai jenis penyakit dan kejahatan hingga pada tingkat terendah.
8. Menyusun berbagai aturan perundang-undangan daerah dalam berbagai sector pembangunan dan pemerintahan.

Kabupaten toraja utara secara geografis terletak pada 2 40' LS sampai 3 25' LS dan 119 30' BT sampai 120 25' BT dengan batas

wilayah Sebelah Barat dibatasi dengan Kecamatan Kurra, Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja; Sebelah Timur berbatasan dengan kecamatan Lamasi, Kecamatan Walerang, Kecamatan Wana Barat, dan Kecamatan bastem Kabupaten Luwu; Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat, Kecamatan Limbongan, Kecamatan Sabbang Kabupaten luwu Utara; Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sangalla selatan, Kecamatan Sangalla Utara, Kecamatan Makale Utara, dan Kecamatan Rantetayo Kabupaten Tana Toraja.

Kabupaten Toraja Utara memiliki luas wilayah 1.151,47 km², Terdiri dari hutan lindung 47.900 Ha, hutan rakyat 5.260 Ha, sawah 12.790,93 Ha, kebun 14,620 Ha, permukiman 9.865 Ha dan berada pada ketinggian 704 – 1.646 meter diatas permukaan air laut. Seluruh bagian wilayahnya berada di daratan. secara umum merupakan daerah ketinggian dan merupakan daerah kabupaten/kota yang kondisi topografinya paling tinggi di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, dan daerah ini tidak memiliki wilayah laut sebagaimana tipikal sebuah daerah ketinggian. Sementara dalam hal iklim, termasuk beriklim tropis dengan suhu berkisar antara 14° -26° celcius dengan tingkat kelembaban udara antara 82 % - 86 %, terdapat juga daerah yang hampir selalu terselimuti kabut sepanjang hari di perbatasan dengan daerah Teluk Bone. Letak geografis Kabupaten Toraja Utara yang strategis memiliki alam tiga dimensi, yakni bukit pengunungan, lembah dataran dan sungai, dengan musim dan iklimnya tergolong iklim tropis basah.

Kabupaten Toraja Utara terdiri dari 21 (Dua Puluh Satu) kecamatan dan terdiri dari 111 desa dan 40 kelurahan. Luas masing-masing kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.1

Nama, Luas wilayah per-Kecamatan dan jumlah Kelurahan/Desa

KECAMATAN	Jumlah Kelurahan/Desa	Luas Wilayah Administrasi	
		(Ha)	(%)
Sopai	8	47,64	4.14
Kesu	7	26,00	2.26
Sanggalangi	6	39,00	3.39
Buntao	6	49,50	4.30
Rantebua	7	84,84	7.37
Nanggala	9	68,00	5.91
Tondon	4	36,00	3.13
Tallunglipu	7	9,42	0.82
Rantepao	12	10,29	0.89
Tikala	7	23,44	2.04
Sesean	9	40,06	3.48
Balusu	7	46,51	4.04
Sa'dan	10	80,49	6.99
Bangkele Kila	4	21,00	1.82
Sesean Suloara	5	21,68	1.88
Kapala Pitu	6	47,27	4.11
Denpina	8	77,49	6.73
Awan R. Karua	4	54,71	4.75
Ringdingallo	9	74,25	6.45
Buntu Pepasan	13	131,72	11.44
Baruppu	4	162,17	14.08
		1151,47	100

Sumber: Toraja Utara Dalam Angka Tahun 2012

Dari table diatas Kecamatan Baruppu dan Kecamatan Buntu Pepasan merupakan 2 kecamatan terluas dengan luas masing-masing 162,17 km² dan 131,72 km² atau luas kedua kecamatan tersebut merupakan 25,52 persen dari seluruh wilayah Kabupaten Toraja Utara.

Dan yang memiliki wilayah terkecil adalah Kecamatan Tallunglipu dengan luas 9,42 km²(0,82%).

4.1.2 Deskripsi Kecamatan Balusu

Kecamatan Balusu memiliki luas wilayah 60 km² dengan koordinat geografis berada pada 2° 54' 50" LS dan 119° 56' 56" BT, Batas wilayah Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Luwu; Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tondon dan Kecamatan Nanggala; Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Luwu dan Kecamatan Nanggala; Sebelah Barat berbatasan Kecamatan Sesean dan Kecamatan Sa'dan.

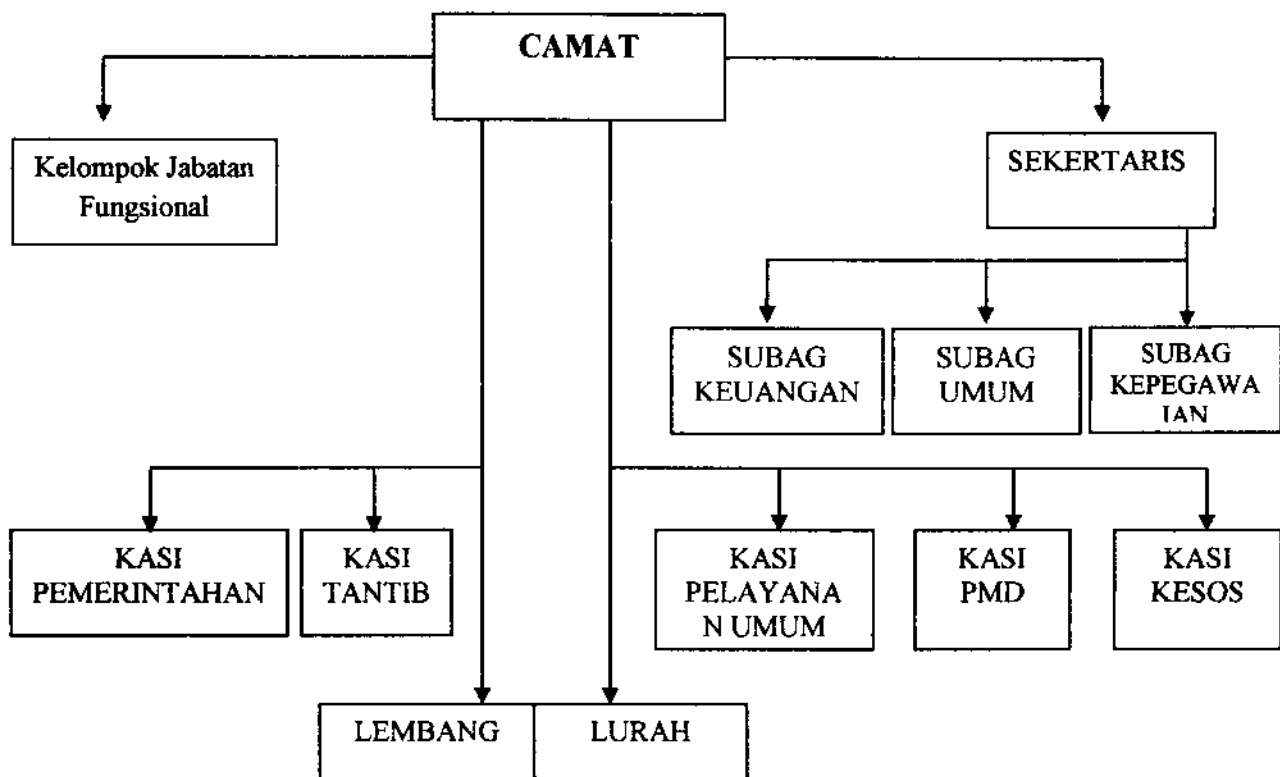
Kecamatan Balusu yang keadaan wilayahnya terdiri dari pegunungan dan dataran mempunyai jarak tempuh 18,2 km dari ibukota kabupaten. Secara administrasi, wilayah kecamatan balusu terbagi menjadi 2 Kelurahan, 5 Lembang/Desa.

Kelurahan Balusu, Kelurahan Tagari, Lembang Karua, Lembang Balusu Bangun Lipu, Lembang Lili' Kira' Ao' Gading, Lembang Palangi', Lembang awak Kawasik.

4.1.3 Profil Kantor Kecamatan Balusu

1. Struktur dan Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara

Struktur Organisasi Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara, terdiri dari :



Gambar 4.1 Struktur organisasi kantor kecamatan Balusu

Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Balusu terdiri dari :

- a. Camat
- b. Sekretaris Camat, membawahi
 - 1) Sub Bagian Umum
 - 2) Sub Bagian Keuangan
 - 3) Sub Bagian Kepegawaian
- c. Seksi pemerintahan
- d. Seksi Kesejahteraan Sosial
- e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan

- f. Seksi Pelayanan Umum
- g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- h. Kelompok Jabatan Fungsional
- i. TKS/Magang

2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Balusu

Pengaturan penyelenggaraan kecamatan baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya secara legalistik diatur dengan Peraturan Pemerintah. Kecamatan mengemban pula penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan yang dilimpahkan Walikota untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah.

Sebagaimana dalam Penyelenggaraannya Kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya dituangkan dalam Peraturan Perwal No.40 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan adalah sebagai berikut :

1. Camat

Camat mempunyai Tugas Pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

- a. Pelaksanaan pengelolaan dan pengumpulan data berbentuk data base serta analisa data untuk menyusun program kegiatan
- b. Perencanaan strategis di bidang perencanaan kegiatan

kecamatan

- c. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan bupati
- d. Mengkoordinasikan Kegiatan Pembangunan dan Pemberdayaan masyarakat
- e. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman, ketertiban, dan kebersihan.
- f. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Perundang-undangan.
- g. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- h. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
- i. Membina penyelenggaraan pemerintah desa dan atau kelurahan.
- j. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
- k. Pelaksanaan kerjasama dan koordinasi dengan masyarakat lembaga pemerintah dan lembaga-lembaga lainnya
- l. Pengkoordinasian, integrasi sinkronisasi kegiatan-kegiatan lain dilingkungan kecamatan

2. Sekretariat Kecamatan

Sekretaris Kecamatan dipimpin oleh sekretaris dibawah

camat dan bertanggung jawab kepada camat, sekretaris mempunyai tugas:

1. Melaksanakan koordinasi perencanaan, evaluasi dan pelaporan program Kecamatan, pengolahan urusan kepegawaian, urusan umum yang meliputi kegiatan surat menyurat, penggandaan, perlengkapan rumah tangga, hubungan masyarakat, urusan keuangan
2. Membantu Camat dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintah
3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya;

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 7, Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan kesekretariatan
- b. Pengelola urusan administrasi kepegawaian, kesejahteraan pegawai dan pendidikan pelatihan pegawai
- c. Pengelolaan urusan rumah tangga, keprotokolan dan hubungan masyarakat
- d. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi keuangan dan kekayaan Daerah
- e. Penyelenggaraan kegiatan surat-menyurat, pengetikan, penggandaan dan kearsipan

- f. Pengelolaan administrasi perlengkapan dan mengurus pemeliharaan, kebersihan dan keamanan kantor
- g. Pengkoordinasian dan penyusunan rencana pembangunan bidang Kecamatan, evaluasi dan pelaporan.

3. Sub Bagian Keuangan

1. Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan.
2. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok menyusun perencanaan program dan pengelolaan administrasi keuangan.
3. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang telah disebutkan, Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :
 - a. Penyiapan bahan penyusunan program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi keuangan.
 - b. Penyiapan bahan koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan penyusunan program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi keuangan.
 - c. Penyelenggaraan Penyusunan Program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi keuangan.
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Sub Bagian Umum

1. Sub Bagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan.
2. Sub Bagian Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan urusan umum.
3. Sub Bagian Umum mempunyai fungsi, yaitu :
 - a. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan kecamatan.
 - b. Pengelolaan kearsipan kecamatan.
 - c. Penyusunan bahan pembinaan disiplin dan peningkatan kesejahteraan pegawaiian,
 - d. Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Sub Bagian Kepegawaian

1. Sub Bagian Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan.
2. Sub Bagian Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan urusan kepegawaian.
3. Sub Bagian Kepegawaian mempunyai fungsi, yaitu :
 - a. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan kecamatan.

- b. Pengelolaan kearsipan kecamatan.
- c. Penyusunan bahan pembinaan disiplin dan peningkatan kesejahteraan pegawain,
- d. Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh camat

6. Seksi Tata Pemerintahan

- 1. Seksi Tata Pemerintahan dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.
- 2. Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pemerintahan.
- 3. Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana yang telah disebutkan, seksi Tata Pemerintahan mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang tata pemerintahan.
 - b. Penyusunan program dan kegiatan seksi tata pemerintahan
 - c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang tata pemerintahan.
 - d. Penyelenggaraan kegiatan bidang tata pemerintahan.
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Seksi Kesejahteraan Sosial

- 1. Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala

Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.

2. Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang kesejahteraan sosial.
3. Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang kesejahteraan sosial.
 - b. Penyusunan program dan kegiatan seksi kesejahteraan sosial.
 - c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang kesejahteraan sosial.
 - d. Penyelenggaraan kegiatan bidang Kesejahteraan Sosial.
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
8. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Kelurahan
 1. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Kelurahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.
 2. Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pemberdayaan masyarakat dan desa/kelurahan.
 3. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Kelurahan

mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan.
- b. Penyusunan program dan kegiatan seksi pemberdayaan masyarakat dan desa/kelurahan.
- c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa/kelurahan.
- f. Penyelenggaraan kegiatan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa/kelurahan.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

9. Seksi Ekonomi dan Pembangunan

1. Seksi Pelayanan Umum dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.
2. Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pelayanan umum.
3. Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan umum.
 - b. Penyusunan program dan kegiatan seksi pelayanan

umum.

- c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang pelayanan umum.
- d. Penyelenggaraan kegiatan bidang pelayanan umum.
- e. Peaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

10. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

1. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.
2. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum.
3. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum.
 - b. Penyusunan program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban umum.
 - c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum.

- d. Penyelenggaraan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Visi dan Misi Kecamatan Balusu

A. Visi Kecamatan Balusu

Terwujudnya masyarakat kecamatan Balusu yang sejahtera dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

B. Misi Kecamatan Balusu

Sejalan dan untuk menunjang visi kecamatan Balusu, misi kecamatan Balusu adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan Pembinaan Kelurahan
2. Melaksanakan Pembinaan Pemberdayaan Masyarakat
3. Melaksanakan Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban Umum
4. Melaksanakan Pembinaan Kesejahteraan Sosial
5. Melaksanakan Pelayanan Umum Pemerintahan

4.2. Deskripsi Data

4.2.1 Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian merupakan penjelasan mengenai data yang telah didapatkan dari hasil observasi penelitian. Dalam penelitian mengenai kinerja pegawai di kantor kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara ini, peneliti mencoba mendapatkan data-data valid dan reliabel untuk digunakan sebagai bahan atau informasi dalam menjawab

perumusan masalah yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya. Data-data yang didapatkan dari lapangan lebih banyak merupakan data atau informasi berupa hasil wawancara dengan informan penelitian yang kemudian peneliti analisa dan peneliti deskripsikan. Adapun data-data lain berupa dokumen-dokumen peneliti jadikan sebagai data penunjang dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Data-data tersebut didapatkan dengan media wawancara, catatan lapangan dan wawancara mendalam yang telah dilakukan dengan informan.

Pencarian data, peneliti lakukan secara investigasi dimana peneliti mengumpulkan data-data dengan melakukan wawancara mendalam kepada sejumlah informan yang memiliki informasi tentang masalah yang sedang peneliti teliti. Data-data tersebut merupakan data-data yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Data-data yang telah didapatkan kemudian di analisa sehingga dapat menghasilkan suatu pemahaman baru dari data yang didapatkan.

Beberapa bentuk data seperti dokumen-dokumen yang peneliti dapatkan baik dari Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara maupun dari masyarakat Kecamatan Balusu, merupakan data mentah yang harus diolah dan dianalisis kembali untuk mendapatkan jawaban yang dibutuhkan.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian investigasi sehingga data yang didapatkan harus dikonfirmasi ulang tidak hanya dari satu sumber data atau informan tetapi dari sumber lain yang masih memang

memiliki informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Data yang didapatkan kemudian diuji kembali dengan metode triangulasi.

4.2.2 Deskripsi Informan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti ini, informan penelitian dipilih dengan menggunakan teknik *Purposive* (bertujuan). Adapun informan-informan yang peneliti tentukan, merupakan orang-orang yang peneliti anggap memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, karena mereka (informan) dalam kesehariannya senantiasa berurusan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah informan yang dianggap mempunyai sumber data atau informasi yang dapat menjawab permasalahan yang diteliti. Beberapa informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Daftar Informan

No	Jabatan	Nama Informan	L/P	Usia
1	Camat	Paulus Kondolele	L	56
2	Kasie Umum	Agustinus Salempang, SE	L	48
3	Kasie Pemerintahan	Randanan, SE	L	57
4	Kasi PMD	Bartholomeus Pasang, SE	L	52
5	Kasi Tantib	Kornelius Rimpang, SP	L	40
6	Staf	Yusuf Patiung	L	55
7	Staf	Matus Pasapan	L	46
8	PHT	Rante Pasorong	L	38
9	PHT	Yusuf A.S	L	35
10	Masyarakat Balusu	Piter Toding Bua	L	36
11	Masyarakat Balusu	Martinus Tangke	L	36
12	Masyarakat Balusu	Habel Pakan	L	43
13	Masyarakat Karua	Lien Bungin	P	29
14	Masyarakat Lilikira	Martha Rante	P	23

Informan di atas merupakan informan utama dalam penelitian ini. Adapun data-data lain yang merupakan sebagai informasi-informasi pelengkap dari informasi yang telah diberikan oleh informan utama.

4.3. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian

4.3.1. Upaya Optimalisasi Kinerja

Pembahasan dan analisis hasil penelitian merupakan pemaparan data dan informasi yang peneliti dapatkan dari lapangan yang kemudian disesuaikan dengan *grand theory* yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. *Grand theory* yang digunakan adalah teori menurut Bernandian & Russel yaitu :

1. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Kuantitas pekerjaan dalam artian jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam konteks kinerja pegawai kecamatan, jumlah kerja yang dilaksanakan adalah sebuah acuan tercapai atau tidaknya target yang ditentukan oleh pimpinan kepada stafnya, juga penggunaan waktu yang efektif dalam sebuah pekerjaan, serta pembagian beban kerja yang seimbang dan merata kepada jajaran staf.

Berikut peneliti lampirkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa sumber yang menyatakan bahwa penggunaan waktu yang efektif dalam pekerjaan serta pembagian beban kerja yang merata pada staf telah dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara:

"Kalau ditanya sudah sesuai apa tidaknya iya sudah sesuai dengan jam kerja, karena itu pegawai jam 07:00 sudah masuk dan pegawainya tepat waktu. dan mengenai pembagian beban kerja, pegawai mengerjakan tugas-tugasnya sesuai dengan tupoksi masing-masing dan sesuai dengan bidangnya dimana mereka di tempatKan" (Wawancara dengan (i1) Bapak **Paulus Kondolele** (56), sebagai Camat Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016).

Berdasarkan wawancara tersebut, pelaksanaan pekerjaan sudah berdasarkan standar kerja atau tupoksi masing-masing pegawai. dan penyelesaian pekerjaan pun sudah dilaksanakan secara efektif. Menurut hasil wawancara tersebut juga menyatakan bahwa pembagian beban kerja sudah merata pada seluruh staf yang ada. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara lain yang peneliti paparkan di bawah ini:

"sudah sesuai dengan beban kerja,karena sesuai dengan bidang masing-masing. dan memang mereka sudah memahami karena sesuai dengan bidang masing-masing" (Wawancara dengan (i2) Bapak **Agustinus Salempang, S.E** (48), Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 17 November 2016)

Berdasarkan wawancara tersebut, pernyataan sumber yang peneliti wawancara semakin kuat bahwa pelaksanaan pekerjaan sudah berdasarkan standar kerja atau tupoksi masing-masing pegawai, pekerjaan sudah dibagi pada beban kerja yang merata dan

penyelesaian pekerjaan pun sudah dilaksanakan secara efektif.

Namun hal ini menjadi kontras manakala peneliti mewawancarai salah satu kepala seksi di Kantor tersebut dan salah satu staf yang menyatakan hal berbeda dengan yang diutarakan para pejabat yang sudah peneliti paparkan di atas. Berikut hasil wawancara tersebut:

"Waktunya pulang ya pulang..tapi kadang dak menentu juga waktunya. kadang lembur sampai kerjaan selesai. Kalau beban kerja menurut saya belum merata, masih ada kekurangan kalau disini memang masalah tenaga pegawai kekurangan, kerjanya merangkap semua tenaga pegawai banyak yang merangkap, Saya juga ga punya staf PNS hanya dibantu sama anak-anak TKS aja." (Wawancara dengan (i4) Bapak **Bartholomeus Pasang, S.E** (44), sebagai Kasie Pemberdayaan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Balusu. 14 Oktober 2016

Dari wawancara tersebut, peneliti bisa menganalisa bahwa sebenarnya masih ada tumpang tindih pekerjaan yang terjadi. Tupoksi yang seharusnya dimiliki satu Kepala Seksi, ternyata dijalankan oleh Kepala Seksi lain. Mengenai hal ini, peneliti menduga faktor kedekatan mempengaruhi penilaian suatu pimpinan sehingga juga mempengaruhi pimpinan dalam mendelegasikan tugas-tugas yang ada. Selain itu, dari wawancara ini peneliti menganalisa bahwa beban kerja yang dimiliki pegawai pada Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara tidak terbagi secara merata pada setiap pegawai. Seperti yang diutarakan Bapak Randanan, S.E, ada pegawai yang sibuk dengan pekerjaan dan tidak sedikit pegawai yang terlalu santai.

2. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya. Hal ini akan menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Selain itu kualitas pekerjaan juga bisa melihat sejauh mana hasil dari pekerjaan yang dilakukan, usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, dan apakah usaha tersebut membuahkan hasil dalam peningkatan kualitas kerja pegawai. Berikut peneliti sajikan hasil dari wawancara dengan narasumber peneliti mengenai kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh Pegawai Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara:

“Untuk mengukur kualitas itu kan banyak faktor, indikator mungkin kita utamakan di sumber daya manusianya dari kedisiplinan, integritas kemudian kualitas pekerjaan itu sendiri jadi banyak faktor yang dilihat, nah ini memang tergantung kepada target itu juga output yang mau kita capai kalau memang kita arahnya ke luas pekerjaan nah mungkin ada fleksibilitas tertentu yang penting kualitas itu tercapai jadi ya seperti itulah ya relatif. Pada prinsipnya sih saya cukup puas.”
(Wawancara dengan (11) Bapak **Paulus Kondolele** (56), sebagai Camat Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016).

Hal yang sama diungkap dalam wawancara dengan Kasie Pemerintahan Kecamatan Balusu yang menyatakan:

“Maksimal sih udah maksimal karena biasanya udah seperti itu pasti udah maksimal lah, kecuali ada kerjaan lain di luar, sehari-hari ini udah biasa ada perintah sekali tuh langsung di pahami disuruh bikin surat itu langsung aja ngerti.”
(Wawancara dengan (13) Bapak **Randanan, S.E** (57), sebagai Kasie Pemerintahan pada Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara, 17 november 2016).

Menurut hasil wawancara bisa dianalisa bahwa kualitas pekerjaan dari pegawai di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara sudah cukup baik, artinya pegawai sudah menunjukkan kinerja yang maksimal. Sementara dalam upaya peningkatan kualitas kerja pegawai, peneliti menganalisa bahwa upaya kesana selalu dilakukan. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan:

"Ya kalau kita lihat secara umum sudah efektif, karena kalau kita melihat kinerja masing-masing pegawai lebih tekun makanya dikatakan otomatis.. Memang ada yang punya kualitasnya baik adapula yang kualitasnya rendah tapi karena terbiasa dengan pekerjaannya jadi bisa. sebenarnya kualitas kerja pegawai masih perlu ditingkatkan, peningkatan kualitas kerja pegawai itu harus terus menerus di tingkatkan, bukan hanya sekedar dari pekerjaan yang biasa di kerjakannya akan tetapi pengetahuan dan kefahamannya terhadap bidang pekerjaannya, juga keluwesan pegawai mengatasi pekerjaannya." (Wawancara dengan (I1) Bapak Paulus Kondolele (56) Camat Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016)

Menurut hasil wawancara bisa dianalisa bahwa kualitas pekerjaan dari pegawai di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara sudah cukup baik, artinya pegawai sudah menunjukkan kinerja yang maksimal. Sementara dalam upaya peningkatan kualitas kerja pegawai, peneliti menganalisa bahwa upaya kesana selalu dilakukan. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan:

"Upayanya lebih meningkatkan TPP (Tunjangan Penghasilan Pegawai), itu merupakan salah satu reward dari pemerintah, selain itu menerapkan disiplin pegawai dengan cara mengikuti apel pagi, dan masuk sebelum atau tepat waktu. Upaya lainnya untuk peningkatan kualitas adalah dengan mengadakan bimbingan teknis bagi pegawai secara berkala." (Wawancara dengan (I2) Bapak Agustinus Salempang, S.E (48), Kasubag

Umum dan Kepegawaian Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 17 November 2016 Pukul 09:57 WIB)

Dari hasil wawancara bisa dianalisa bahwa upaya peningkatan kualitas kerja pegawai secara berkala sering dilaksanakan melalui bimbingan teknis dan pelatihan-pelatihan baik yang diadakan oleh Kantor Kecamatan itu sendiri maupun oleh Pemerintah Kabupaten Toraja Utara. Sementara dari sudut pandang masyarakat wilayah Kecamatan Balusu, peneliti mendapatkan fakta yang berlainan, berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan:

"Belum menurut saya, beberapa kali saya kesana tidak ada pelayanan yang istimewa yang dilakukan. Masih lambat dalam pekerjaan dan seringkali lempar tanggung jawab yang dilakukan." (Wawancara dengan (I13) Lien Bungin (29), Warga Karua Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. Jum"at, 30 Oktober 2016)

Dan hampir sama yang diungkapkan oleh salah satu warga Kecamatan balusu dalam wawancara dengan peneliti yakni:

"Masih kurang, namanya manusia ya kadang pelayanan tu ada yang memuaskan, ada yang kurang memuaskan yang saya rasakan masih kurang. Dan mengenai prodesur pelayanan yang diberikan pegawai pun belum cukup baik." (Wawancara dengan (i.11) Martinus Tangke (36), Warga Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 03 Maret 2016 Pukul 12:06 WIB)

Dari hasil wawancara bisa dianalisa bahwa kualitas kerja yang dihasilkan pegawai masih jauh dari optimal, masih perlu perbaikan-perbaikan dalam pelaksanaan tugas agar lebih maksimal sehingga kualitas pekerjaan meningkat. Peningkatan kualitas pekerjaan pegawai secara otomatis akan menambah kepuasan masyarakat penerima layanan serta akan lebih meningkatkan lagi etos kerja yang ada.

3. Pengetahuan Terhadap Pekerjaan (*Job Knowledge*)

Sejauh mana pengetahuan pegawai mengenai pekerjaan dan keterampilannya. Sejauh mana pegawai mengetahui pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional kerja yang telah ditetapkan. Tujuan organisasi akan tercapai jika pegawai mempunyai pengetahuannya terhadap pekerjaan.

Dalam wawancara berikut, akan peneliti paparkan mengenai sejauh mana pegawai memiliki pengetahuan terhadap tupoksi dan pekerjaan yang ditanganinya. Berikut peneliti paparkan hasil wawancara dari pihak pimpinan, staf serta warga masyarakat tersebut :

"Dari aturan yang sudah diberikan kepada pegawai sudah sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya masing-masing. Akan tetapi apabila keadaan mendesak dan ada pekerjaan yang harus diselesaikan dengan cepat sementara yang berwenang tidak ditempat maka akan saya perintahkan kan kepada mereka yang saya anggap mampu menyelesaikannya." (Wawancara dengan (11) Bapak Paulus Kondolele (56), sebagai Camat Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016 Pukul 12:42 WIB).

Dari hasil wawancara dengan Camat Balusu tersebut, bisa dilihat bahwa pemberian tugas sudah diatur dalam peraturan tentang struktur organisasi dan tata kerja. Mengenai tugas yang harus diselesaikan segera dan yang berwenang sedang tidak ada ditempat maka delegasi tugas diberikan oleh pimpinan kepada bawahan yang dianggap relevan dengan tugas tersebut. Jadi intinya meski pengetahuan terhadap tupoksi wajib dimiliki pegawai, pegawai pun

wajib minimal memahami tupoksi bidang lain untuk sesuatu hal yang dianggap mendesak dan penting.

Hal ini diakui oleh beberapa staf yang ada di lingkungan Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. Dimana mereka juga dituntut untuk mengetahui tupoksi sendiri dan memahami tupoksi orang lain. Berikut wawancara yang peneliti kutip:

“Ya udah sesuai tupoksi. Meski kadang saya mendapatkan perintah untuk menyelesaikan pekerjaan yang bukan bagian saya.” (Wawancara dengan (17) **Matius Pasapan** (46), Staf Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. Jumat, 17 November 2016)

Hampir sama yang diungkapkan dalam wawancara dengan staf lainnya di kantor kecamatan Balusu, yakni:

“Jika berbicara tupoksi, sebenarnya tergantung dari tugas yang diberikan oleh atasan diperbantukkan di bagian mana untuk melayani warga secara langsung.” (Wawancara dengan (16) **Yusuf Patiung** (55), Staf di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. Selasa, 14 November 2016)

Jika pegawai sudah memahami tugas pokok dan fungsinya maka secara otomatis pegawai akan memiliki pengetahuan yang handal terhadap pekerjaannya. Karena pekerjaan yang dilakukan didasarkan pada tupoksi yang sudah ditentukan oleh pimpinan.

4. Kreativitas (*Creativeness*)

Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan serta tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul. Biasanya ide dan gagasan akan muncul ketika sedang berlangsungnya rapat antara pimpinan dengan bawahan. Berikut peneliti paparkan

mengenai hasil wawancara tersebut:

“Jika sedang dilangsungkan rapat, saya selalu memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengutarakan aspirasi, ide maupun gagasannya terhadap persoalan yang sedang dihadapi. Sebagai atasan kita tidak bisa mengunci ide-ide mereka dan melemahkan pola pikir mereka dan sebisa mungkin menerimanya jika itu untuk kebaikan bersama.” (Wawancara dengan (11) Bapak **Paulus Kondolele (56)**, sebagai Camat Balusu Kabupaten Toraja Utara. Senin, 16 November 2016)

Menurut pimpinan, ide dan gagasan yang datang dari bawahan bukanlah hal yang harus dihindari, bahkan ide dan gagasan dari bawahan biasanya menjadi pencerahan untuk sebuah permasalahan atau situasi yang belum menemukan solusinya. Berikut peneliti paparkan hasil wawancara dengan staf di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara:

“Kalau diberikan kesempatan biasanya kami menyampaikan ide atau gagasan tentang suatu hal. Tetapi kalau tidak diminta ya lebih baik diam saja.” (Wawancara dengan (17) Bapak **Matius Pasapan (46)**, Staf di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. Selasa, 17 November 2016)

Dalam hal ini ternyata tidak semua bawahan yang sering menyampaikan ide dan gagasan, masih banyak staf yang hanya ikut perintah pimpinan saja. Seperti hasil wawancara di bawah ini :

“Kalau aku tidak pernah. Sudah ada eselon IV (kasie atau kasubag) yang mengatur semuanya. Saya sebagai bawahan hanya membantu.” (Wawancara dengan (16) Bapak **Yusuf Patiung (55)**, Staf di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 14 November 2016)

Wawancara diatas hamper sama dengan yang diungkapkan dalam wawancara berikut ini:

“Kalau saya sih biasanya ikut pimpinan saja, kalau itu yang baik menurut pimpinan biar masing-masing pimpinan aja yang mengatur dan memutuskan. Sebagai bawahan saya hanya ikut

saja. " (Wawancara dengan (18) Bapak Rante Pasorong (38), PHT Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 14 November 2016)

Dari wawancara diatas kita bisa melihat bahwa tidak semua staf berinisiatif memberikan ide dan gagasannya dalam penyelesaian permasalahan. Ada beberapa staf yang ternyata hanya mengikuti apa kata pimpinan saja dalam melaksanakan tugas. Hal ini akan menghambat pekerjaan manakala pimpinan tidak ada ditempat serta tidak ada pendelegasian tugas kepada bawahan. Hal ini tidak menunjukkan rasa kepedulian yang tinggi dari pegawai terhadap keberhasilan dari suatu pekerjaan. Karena apabila dalam menjalankan suatu tugas atau pekerjaan pegawai hanya perprinsip sekedar menjalankan perintah atasan, maka bukan tidak mungkin pekerjaan itu tidak akan sempurna hasilnya..

5. Kerjasama (*Cooperation*)

Kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi dalam rangka mencapai tujuan bersama. Hakikatnya dalam sebuah organisasi dibutuhkan kerjasama (*teamwork*) agar tercipta sebuah harmonisasi dalam pekerjaan untuk tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Berikut peneliti paparkan hasil wawancara terkait masalah kerjasama dalam pelaksanaan pekerjaan di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara:

"Dibidang saya kerjasamanya baik. Kalau kerjasama memang harus, karena yang namanya kerja itu perlu kerjasama kalau

tidak mungkin tidak akan terselesaikan pekerjaan. Apalagi kita saling mengisi jika ada pekerjaan” (Wawancara dengan (15) Ibu Bapak Kornelius Rimpung, SIP (40), Kasie Trantib Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. Selasa, 16 November 2016)

Menurut wawancara dengan pegawai diatas, kerjasama yang terjadi antar pegawai sudah baik karena mereka saling mengisi manakala ada pegawai yang tidak dapat mengerjakan pekerjaannya. Hal ini sangat kontras dengan penilaian warga Balusu. Mereka menyatakan bahwa kerjasama pegawai belum terlihat baik karena pelayanan yang dilakukan sering terhambat manakala ada pegawai yang tidak dapat melayani warga. Berikut hasil wawancara dengan beberapa warga:

“Kalau saya liat, kerjasama kurang begitu terlihat ya. Karena kadang jika di salah satu loket pelayanan kosong, tidak ada yang mengisi dan kita disuruh tunggu. Harusnya kan tidak seperti itu jika kerjasama pegawainya sudah baik.” (Wawancara dengan (113) Lien Bungin (29), warga Karua Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 14 November 2016)

Wawancara diatas hamper sama dengan yang diungkapkan salah satu warga Lilikira’ dalam wawancara sebagai berikut:

“Kurang begitu bagus, kerjasamanya masih kurang baik ya keliatannya kalau ga ada pegawai satunya yang melayani nunggu ada pegawai lain yang mengisi, kadang pegawai lain sibuk dengan pekerjaan yang lain, nunggu diperintah.” (Wawancara dengan (115) Martha Rante (23), warga Lilikira’ Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 17 November 2016)

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti bisa menganalisa bahwa kerjasama pegawai belum berjalan efektif, karena masih ada keluhan dari beberapa warga terkait kekosongan pelayanan jika

pegawai yang melayani sedang berhalangan. Mereka merasakan bahwa kekosongan itu tidak diisi oleh pegawai lain sebagai bentuk suatu kerjasama yang baik antar pegawai.

6. Keteguhan dalam pekerjaan (*Dependability*)

Kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja. Sebagai pegawai, hendaknya memiliki keteguhan dalam pekerjaan dan bekerja sepenuh hati untuk melayani. Tingkat kehadiran pegawai, penyelesaian pekerjaan serta upaya peningkatan kedisiplinan pegawai merupakan hal yang wajib terlaksana demi terciptanya organisasi yang efektif dalam pencapaian tujuan. Berikut peneliti paparkan hasil dari wawancara mengenai tingkat kehadiran dari pegawai Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara:

“Kalau tingkat kehadiran cukup baik. Walaupun kadang ada yang kesiangan kalo lagi ada halangan dirumah. Mengenai kehadiran ini selalu dievaluasi dengan Pak Camat.”
(Wawancara dengan (12) Bapak **Agustinus Salempang, S.E** (48), Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 17 November 2016)

Dari wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisa bahwa kehadiran pegawai pada Kantor Kecamatan Balusu sudah cukup baik hanya saja masih banyak pegawai yang terlihat datang diluar jam yang sudah ditentukan. Melanggar disiplin dalam melaksanakan tugas dalam ketentuan jam kerja hingga pegawai yang mengambil waktu kerja untuk hal pribadi di luar pekerjaannya, hal ini akan berdampak pada pencapaian tugas yang tidak maksimal. Sementara ketika ditanya

mengenai usaha-usaha untuk meningkatkan disiplin pegawai, peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut:

“Usaha yang dilakukan untuk menjaga kedisiplinan dari pegawai adalah melalui pembinaan dari Kasubag Umum dan Kepegawaian, Apabila pembinaan masih belum ada efek jera, maka akan ada peringatan dan disusul dengan sanksi tegas misalkan pemotongan uang tunjangan atau penundaan kenaikan pangkat.” (Wawancara dengan (11) Bapak **Paulus Kondolele (56)**, sebagai Camat Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016)

Upaya untuk meningkatkan disiplin pegawai sudah dilakukan, salah satunya dengan pembinaan kepada pegawai yang melanggar disiplin. Pembinaan dilakukan oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian sebagai pejabat yang mengurus serta membina pegawai. Apabila pembinaan yang dilakukan masih dihiraukan maka akan ada sanksi tegas seperti pemotongan tunjangan pegawai atau dihambatnya kenaikan pangkat berkala bagi pegawai itu sendiri.

7. Inisiatif (*Initiative*)

Dalam pekerjaan kita dituntut untuk melakukan sesuatu yang berbeda setiap harinya untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hal ini lah yang dinamakan inisiatif. Pegawai harus memiliki semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya. Karena tanggung jawab dalam pekerjaan menentukan tercapai tidaknya target yang sudah ditentukan oleh pimpinan. Berikut peneliti paparkan hasil wawancara mengenai inisiatif pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya:

"Tentu saja, mereka memiliki inisiatif sendiri dalam pekerjaan dan selalu termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Terkadang, pekerjaan yang membutuhkan diskusi dengan pimpinan pun sudah selesai dengan baik tanpa banyak bertanya kepada pimpinan. Itu yang saya lihat terhadap bawahan saya." (Wawancara dengan (11) Bapak Paulus Kondolele (56), sebagai Camat Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016)

Meskipun inisiatif datang dari individu masing-masing, tapi dari wawancara tersebut bisa dilihat bahwa pegawai sudah memiliki inisiatif dalam pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya akan tetapi di sisi lain pegawai masih belum efektif apabila selalu menunggu perintah dari pimpinannya saja.

8. Kualitas Pribadi (*Personal Qualities*)

Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahmatan dan integritas pribadi. Berikut hasil wawancara yang peneliti dapatkan mengenai masalah kepemimpinan:

"Saya pikir ya memang pada dasarnya sih semuanya mengalir tapi kita mesti ada prinsip-prinsip dalam melakukan pekerjaan kita, sehingga kita ingin menjadi motivator kita bisa mendorong, kita bisa masuk ke dalamnya, kita bisa menjadi pelaksana juga." (Wawancara dengan (11) Bapak Paulus Kondolele (56), sebagai Camat Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016)

Tipe kepemimpinan seperti ini biasanya menekankan penyelesaian pekerjaan dengan cepat dan tepat. Pemimpin tipe ini tidak segan untuk turun ke dalam pekerjaan meski hanya sekedar memotivasi bawahan dalam penyelesaian pekerjaan.

Sementara ketika bahasan digiring kepada keramahmatan

pegawai dalam pelayanan, peneliti menemukan jawaban seperti dibawah ini:

"Masalah keramahan dalam pelayanan, saya selalu menekankan bahwa dalam pelayanan publik yang harus dikedepankan adalah keramahamahan dan senyum meski dalam suasana hati apapun. Sejauh yang saya pantau sih sudah cukup optimal" (Wawancara dengan (11) Bapak **Paulus Kondolele** (56), sebagai Camat Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016)

Berlanjut dengan ungkapan dari Kasie Umum Kecamatan Balusu dalam wawancara dengan peneliti:

"Ketika evaluasi, kita selalu membahas masalah keramahamahan pegawai karena hampir tiap evaluasi, saya selaku kasubag kepegawaian selalu mendapatkan teguran dari masyarakat mengenai hal ini. Beberapa kali saya selalu menekankan bahwa ramah tamah dan senyum dalam setiap melayani adalah modal utama di instansi public ini." (Wawancara dengan (12) Bapak **Agustinus Salempang, S.E** (48), Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 17 November 2016)

Menurut beberapa pimpinan yang peneliti wawancara, keramahamahan dalam melayani merupakan hal yang selalu menjadi bahasan dalam setiap evaluasi kerja pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Kabupaten Toraja Utara. Dari camat sendiri sudah mendorong untuk selalu mengedepankan keramahan dalam setiap pelayanan publik yang dilakukan. Beberapa kali teguran dari masyarakat dan menjadi bahan evaluasi. Berikut paparan wawancara peneliti dengan masyarakat Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara:

"Ada yang ramah ada juga yang kurang ramah. Apalagi kalo mereka lagi sibuk-sibuk kita Tanya dikit kadang marah-marah"

(Wawancara dengan (I12) **Habel Pakan** (43) Warga Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016)

Dari wawancara tersebut, peneliti menganalisa bahwa kelemahan utama dalam pelayanan public di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara adalah keramahan dan keikhlasan dalam melayani. Hal ini menjadi sangat penting karena posisi pegawai sebagai abdi Negara dan pelayan publik. Dalam situasi dan kondisi apapun, harus mengedepankan senyum dan keramahan agar timbul kepuasan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Terkait keramahtamahan dan keikhlasan dalam melayani merupakan bukti integritas seorang pegawai dalam memberikan pelayanan. Integritas pegawai dalam pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana dia memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat, setulus apa dia melayani masyarakat, dan bagaimana komitmen pegawai dalam melayani masyarakat. Berikut peneliti paparkan integritas pegawai dalam pelayanan dimata masyarakat Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara:

"Pegawai yang tidak berintegritas adalah pegawai yang datang terlambat, tidak berkomitmen dengan pekerjaan, dan melayani masyarakat dengan buruk. Di kecamatan ada beberapa yang seperti itu, sangat dimohonkan untuk segera diperbaiki. Agar masyarakat nyaman datang ke kecamatan."
(Wawancara dengan (I10) **Piter Toding Bua** (36), Warga Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016)

Integritas seorang pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang penting. Sebagai abdi Negara dan pelayan

masyarakat, hendaknya pegawai mencontoh integritas dari pegawai di Instansi Swasta. Jangan karena bukan organisasi profit, maka dengan seenaknya bekerja tanpa mempedulikan masyarakat itu sendiri. Sebagai organisasi yang berorientasi pada sector public hendaknya ini menjadi sebuah prioritas perbaikan agar ke depan tidak ditemui lagi hal-hal keluhan dari masyarakat.

4.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Optimalisasi Kinerja

Kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Setiap pekerjaan yang efisien tentu juga efektif, karena dilihat dari segi hasil, tujuan dan akibat yang dikehendaki dari perbuatan itu telah dicapai secara maksimal.

Terdapat banyak hal yang bisa menjadi penghambat yang mempengaruhi kinerja dari seorang pegawai untuk mencapai kinerja yang optimal, disini peneliti mengangkat factor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Gibson (1997:164) yang menyatakan bahwa:

1. Faktor Individu

Faktor individu meliputi kemampuan, keterampilan, latar

belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. Berikut hasil wawancara yang berkaitan dengan faktor individu yang meliputi kemampuan, keterampilan dari seseorang atau dalam hal ini pegawai.

“Memang ada yang punya kualitasnya baik adapula yang kualitasnya rendah tapi karena terbiasa dengan pekerjaannya jadi bisa. sebenarnya kualitas kerja pegawai masih perlu ditingkatkan, peningkatan kualitas kerja pegawai itu harus terus menerus di tingkatkan, bukan hanya sekedar dari pekerjaan yang biasa di kerjakannya akan tetapi pengetahuan dan kefahamannya terhadap bidang pekerjaannya, juga keluwesan pegawai mengatasi pekerjaannya.” (Wawancara dengan (I1) Bapak **Paulus Kondolele** (56) Camat Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016)

Menurut hasil wawancara bisa dianalisa bahwa ada pegawai yang memiliki kualitas diatas rata-rata dan ada yang masih perlu untuk ditingkatkan lagi dalam melaksanakan pekerjaan di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara.

2. Faktor Psikologis

Faktor – faktor psikologis terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Berikut hasil wawancara yang berkaitan dengan factor psikologis diatas:

“Tentu saja, mereka memiliki inisiatif sendiri dalam pekerjaan dan selalu termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Terkadang, pekerjaan yang membutuhkan diskusi dengan pimpinan pun sudah selesai dengan baik tanpa banyak bertanya kepada pimpinan. Itu yang saya lihat terhadap bawahan saya.” (Wawancara dengan (I1) Bapak **Paulus Kondolele** (56), sebagai Camat Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016)

Dari wawancara diatas bisa dianalisa bahwa untuk

mencapai kinerja yang optimal butuh inisiatif dan motivasi dari diri sendiri maupun pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

3. Faktor Organisasi

Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan. Berikut hasil wawancara yang berkaitan dengan factor Organisasi:

"Kalau beban kerja menurut saya belum merata, masih ada kekurangan kalau disini memang masalah tenaga pegawai kekurangan, kerjanya merangkap semua tenaga pegawai banyak yang merangkap, Saya juga ga punya staf PNS hanya dibantu sama anak-anak TKS aja." (Wawancara dengan (i4) Bapak **Bartholomeus Pasang, S.E** (44), sebagai Kasie Pemberdayaan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Balusu. 14 Oktober 2016

Dari wawancara diatas dapat dianalisa bahwa fator organisasi khususnya struktur organisasi sangat berpengaruh terhadap hasil dari kinerja yang optimal.

4.3.3. Standar Pelayanan Publik

Merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berikut hasil wawancara yang berkaitan dengan standar pelayanan public dari sudut pandang masyarakat wilayah Kecamatan Balusu, peneliti mendapatkan fakta yang berlainan, berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan:

"Belum menurut saya, beberapa kali saya kesana tidak ada pelayanan yang istimewa yang dilakukan. Masih lambat dalam pekerjaan dan seringkali lempar tanggung jawab yang

dilakukan.” (Wawancara dengan (I13) Lien Bungin (29), Warga Karua Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. Jum“at, 30 Oktober 2016)

Dan hampir sama yang diungkapkan oleh salah satu warga Kecamatan balusu dalam wawancara dengan peneliti yakni:

“Masih kurang, namanya manusia ya kadang pelayanan tu ada yang memuaskan, ada yang kurang memuaskan yang saya rasakan masih kurang. Dan mengenai prodesur pelayanan yang diberikan pegawai pun belum cukup baik.”(Wawancara dengan (i.11) Martinus Tangke (36), Warga Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 03 Maret 2016 Pukul 12:06 WIB)

Dari hasil wawancara bisa dianalisa bahwa kualitas kerja yang dihasilkan pegawai masih jauh dari optimal, masih perlu perbaikan-perbaikan dalam pelaksanaan tugas agar lebih maksimal sehingga kualitas pekerjaan meningkat. Peningkatan kualitas pekerjaan pegawai secara otomatis akan menambah kepuasan masyarakat penerima layanan serta akan lebih meningkatkan lagi etos kerja yang ada. Serta kedisiplinan dari pegawai sangat berpengaruh terhadap pelayanan public, yang diungkap dalam wawancara dengan salah satu warga Balusu:

“Pegawai yang tidak berintegritas adalah pegawai yang datang terlambat, tidak berkomitmen dengan pekerjaan, dan melayani masyarakat dengan buruk. Di kecamatan ada beberapa yang seperti itu, sangat dimohonkan untuk segera diperbaiki. Agar masyarakat nyaman datang ke kecamatan.” (Wawancara dengan (I10) Piter Toding Bus (36), Warga Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara. 16 November 2016)

Integritas seorang pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang penting. intinya seorang pegawai mesti memiliki

prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Yang berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

BAB V

PENUTUP

51 Kesimpulan

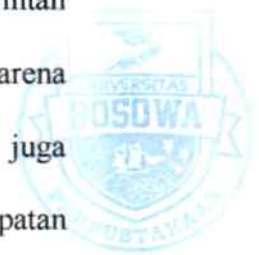
Berdasarkan hasil pemaparan dan pembahasan pada uraian sebelumnya tentang masalah dan temuan-temuan di lapangan mengenai penelitian “Optimalisasi Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara”, peneliti mendapatkan kesimpulan akhir bahwa Kinerja Pegawai di kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara belum optimal.

Beberapa faktor yang menjadi penghambat antara lain :

1. Masih ada tumpang tindih pekerjaan yang terjadi serta masih ada pegawai yang mengerjakan pekerjaan yang bukan bagian dari tupoksi dan tanggung jawabnya. Hal ini yang menyebabkan pekerjaan berjalan kurang efektif di tunjang dengan masih rendahnya sumber daya manusia.
2. Kualitas kerja yang dicapai dinilai masih kurang optimal, Hal ini disebabkan karena masih ada permasalahan yang ditimbulkan seperti tidak disiplin dalam melaksanakan tugas dalam ketentuan jam kerja, terlambat masuk, kurang fokusnya terhadap pekerjaan karena penempatan pegawai yang ditempatkan tidak sesuai tupoksi dan Standar Operasional Prosedur yang tidak berjalan optimal. hal ini akan berdampak pada pencapaian tugas yang

tidak maksimal selain itu bimbingan teknis dan pembinaan yang diperoleh masih belum dapat meningkatkan kualitas pegawai.

3. Kurangnya ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Pimpinan harus bersikap berani dan bertindak tegas untuk memberikan sanksi setiap pegawai yang menyalahi aturan dan tidak disiplin sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan.
4. Kreativitas dan Inisiatif yang belum efektif, kurangnya inisiatif memberikan ide dan gagasannya dalam penyelesaian permasalahan. beberapa staf hanya mengikuti apa kata perintah pimpinan saja dalam melaksanakan tugas disebabkan karena kurangnya rasa percaya diri untuk menyampaikan dan ada juga yang menyampaikan akan tetapi menunggu diberikan kesempatan untuk menyampaikan. Hal tersebut tidak menunjukkan rasa kepedulian yang tinggi dari pegawai terhadap keberhasilan dari suatu pekerjaan. Karena apabila dalam menjalankan suatu tugas atau pekerjaan pegawai hanya perprinsip sekedar menunggu perintah atau menjalankan perintah atasan, maka bukan tidak mungkin pekerjaan itu tidak akan sempurna hasilnya. Sedangkan kerjasama belum berjalan optimal, manakala masih ada keluhan dari beberapa warga terkait kekosongan pelayanan jika pegawai yang melayani sedang berhalangan dan atau berkaitan dengan keterlambatan jam masuk serta menunggu perintah atasan



sehingga berpengaruh pada terhambatnya pelayanan yang diperoleh dan pekerjaan tidak efektif dan efisien.

5. Pengetahuan terhadap pekerjaan, keteguhan dalam pekerjaan dan kehadiran pegawai pada Kantor Kecamatan Balusu sudah cukup baik hanya saja masih banyak pegawai yang terlihat datang diluar dari ketentuan jam kerja yang sudah ditentukan, hal ini akan berdampak pada efisiensi kinerja dari kecamatan itu sendiri.
6. Kualitas pribadi yang masih dinilai kurang, ditunjukkan dari sikap keramahmatan pegawai yang masih menunjukkan sikap belum prima dalam melayani warga hal ini ditunjukkan dari hasil pengakuan warga yang mengeluhkan masih adanya sikap yang kurang prima yang diterima warga.

52 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, peneliti mencoba merekomendasikan beberapa saran terkait dari hasil penelitian mengenai “Optimalisasi Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara” yaitu:

1. Perlu adanya pembagian kerja dan beban kerja yang merata pada berbagai bidang sehingga fokus dalam pekerjaan sesuai tanggungjawabnya. Peneliti berharap, faktor kedekatan jangan sampai mempengaruhi penilaian pimpinan sehingga juga akan mempengaruhi pimpinan dalam mendelegasikan tugas-tugas yang ada.

2. Perlunya Peningkatan juga penambahan SDM pegawai merupakan solusi dalam hal ini menghindari tumpang tindih pekerjaan.
3. Perlu adanya pengawasan yang ketat, teguran serta evaluasi yang lebih intensif terhadap pegawai yang melakukan kekeliruan, pelanggaran atau menyalahi aturan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan. Hal ini diperlukan untuk mendorong tanggungjawab pegawai terhadap tugas yang dibebankan kepadanya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai, yang akhirnya berimbas pada peningkatan kinerja pegawai.
4. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas pegawai dengan bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan serta penyuluhan yang dilakukan secara berkala.
5. Perlu adanya pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja profesional, rajin dan disukai masyarakat sehingga pegawai termotivasi untuk meningkatkan kemampuan serta kinerjanya dalam melaksanakan pekerjaan serta dalam melayani masyarakat. Sebaliknya, untuk pegawai yang dinilai tidak disiplin, buruk dalam kinerja serta tidak melayani masyarakat dengan baik hendaknya diberikan sanksi yang tegas dari pimpinan. Hal ini akan memacu mereka untuk mengoptimalkan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. 2010. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Alwasilah, A. Chaedar. 2006. *Pokoknya Kualitatif*. Pustaka Jaya: Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Rajawali Press: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM Press. Yogyakarta.
- Etzioni, Amitai, 1985, *Organisasi-Organisasi Modern*, UI Press, Jakarta
- Gomes, Faustino C. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CV Andi.
- H. A. S. Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumiaksara
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen, Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Depok : Departemen Ilmu Administrasi, FISIP UI
- Keban, Yeremias T. 2000. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media
- Kencana, Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki, 2003. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Mc Graw Hill Education. Jakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP

AMP YKPN.

Mahsun, M., (2006), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPF

Yogyakarta, Yogyakarta

Malayu S.P Hasibuan. 1999. "*Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*", Buku I ,Jakarta : CV. Haji Masagung

Miles, Matthew dan Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber Tentang Metode-metode baru)*. Jakarta : UI Press

Minner, B. John. 2001. *Organizational Behavior : Performance and Productivity*.

Prentice Hall International, Inc.

Mohammad As'ad, 1995. *Psikologi Industry. Edisi Keempat*, Penerbit Liberty, Yogyakarta

Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya:

Jakarta. Nasution, S. 1988. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*.

Bandung : Penerbit

Tarsito

Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan*

Perusahaan dan Industri. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Prabu, Mangkunegara Anwar. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung :

Refika Aditama

Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006. *Manajemen Pelayanan*.

Edisi kedua. Yogyakarta. PT. Pustaka Pelajar

Robbins, Stephen P, 1996, *Perilaku Organisasi, Edisi Bahasa*

Indonesia, Prinhalindo: Jakarta.

Ruky, Achmad S, 2001, "Manajemen Penggajian dan Pengupahan Untuk

Karyawan Perusahaan", Edisi Pertama, Gramedia Pustaka.

Sedarmayanti, 2003. *Good Governance : Dalam Rangka Otonomi Daerah*

Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui

Restrukturisasi dan Pemberdayaan, Ed 1, Bandung : MandarMaju

-----2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT.

Refika Aditama

-----2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi*

Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung : PT.

Refika Aditama

Shadily, Hasan. 1980. *Ensiklopedia Bahasa Indonesia*.

Ichtiar Baru-Van Hoevedan Elsevier Publishing Projects

Simamora, Henry, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Jakarta

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*.

Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*.

Bandung: Alfabeta

-----, Memahami penelitian kualitatif. Bandung : CV. Alfabeta

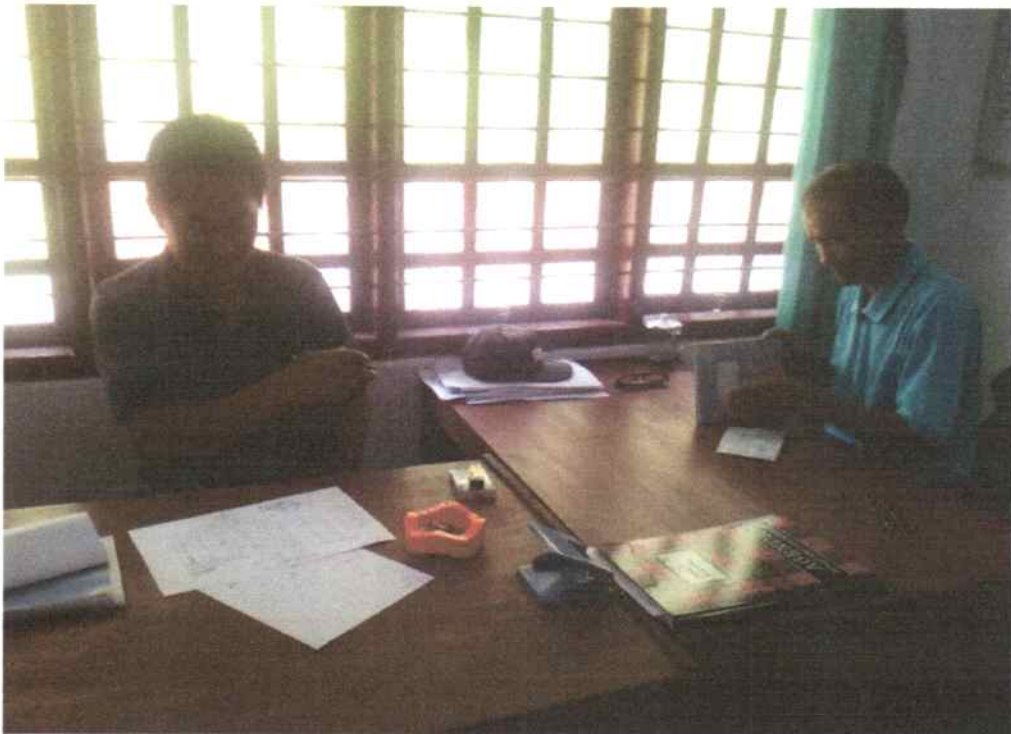
DOKUMENTASI



Bagian depan Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara



Ruang Camat di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara



Ruang di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara



Ruang di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara



Ruang Pelayanan Publik (Tampak dari Dalam) di Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara



Nama : Marlina Lona
Stambuk : 45 13 021 017
TTL : Karua 11 Nopember 1995
Alamat : Jln. Biring Romang Ukip No.40
Nama : 1. Ayah : Tammu
2. Ibu : Maria Paliling
Pekerjaan : 1. Ayah : Wiraswasta
2. Ibu : IRT
Asal Sekolah : 1. SD Negeri 260 Karua
2. SMP Negeri 1 Nanggala
3. SMK Negeri 1 Rantepao
4. S1 Universitas Bosowa

Karya Tulis Ilmiah : Skripsi : Optimalisasi Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Balusu Kabupaten Toraja Utara