BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Kemampuan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu terobosan yang dapat memudahkan dan mempercepat proses pelayanan, oleh karena itu para aparatur dituntut harus dapat menguasai kemampuan dibidang teknologi dan informasi. Perkembangan *e-Government* yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong aparatur untuk meningkatkan kemampuannya agar lebih berkompetensi sehingga terwujudnya kinerja aparatur yang optimal.

Kemampuan merupakan keahlian atau keterampilan yang dimiliki seseorang untuk menjalani pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Kinerja aparatur dapat dilihat dari segi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Semakin tinggi tingkat kemampuannya maka semakin baik dalam melaksanakan tugasnya dan sebaliknya apabila seorang aparatur tidak mempunyai kemampuan maka akan buruk hasil kinerja yang dihasilkannya, untuk mencapai prestasi kerja faktor kemampuan sangat mempengaruhi hasil kinerja seseorang.

Kelurahan Cigugur Tengah merupakan organisasi pemerintahan yang dekat dengan masyarakat. Kelurahan tersebut sudah menggunakan pelayanan yang berbasis teknologi dan informasi dalam pembuatan surat keterangan yaitu dengan

menggunakan aplikasi sistem informasi manajemen kelurahan (Simkel). Pelayanan Simkel dapat memudahkan dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat maupun aparatur kelurahan itu sendiri.

Aparatur yang handal harus mempunyai kemampuan (*skill*) agar produk pelayanan yang dihasilkan memenuhi standar yang baik, untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya kelurahan Kelurahan Cigugur Tengah mempunyai kewajiban untuk meningkatkan kemampuan aparatur kelurahan khususnya dibidang teknologi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan aparatur melaksanakan tugasnya sehingga pelayanan menjadi cepat dan masyarakatpun tidak perlu menunggu lama dalam memenuhi kebutuhannya.

Kurangnya tenaga ahli di Kelurahan Cigugur Tengah yang menguasai bidang teknologi menjadi faktor aplikasi Simkel tidak berjalan dengan efektif. Rata-rata aparatur hanya mampu menjalankan aplikasi *microsoft word* untuk mengetik saja itupun proses pengetikannya membutuhkan waktu yang lama, hal ini disebabkan kurang profesionalnya di bidang teknologi. Mereka hanya mampu menjalankan aplikasi yang berfungsi untuk mengetik saja dan tidak mampu mengoperasikan aplikasi lainnya seperti aplikasi Simkel. faktor tersebut merupakan acuan bagaimana cara atau usaha Kelurahan Cigugur Tengah untuk mengatasi aparatur yang belum memiliki kemampuan yang handal, untuk mengatasinya aparatur dituntut harus proaktif mampu menyerap dan mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang teknologi. Pengembangan ilmu pengetahuan dibidang teknologi bagi setiap aparatur dapat mempengaruhi cara seorang aparatur dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi maupun yang

akan terjadi sehingga menghasilkan kinerja yang optimal. Aparatur yang handal dan berkualitas dituntut untuk mampu menyelesaikan kesalahan-kesalahan, berkembang dan mau belajar tentang teknologi sehingga kegiatan pelayanan Kelurahan Cigugur Tengah dapat terus berjalan dan bertahan menghadapi perkembangan zaman yang semakin maju.

Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang cepat dan berkualitas. Hal ini tergantung dari sikap dan cara aparatur dalam memberikan pelayanan, untuk mencapai pelayanan yang berkualitas diperlukan aparatur yang handal yang mempunyai kemampuan yang tinggi dalam melaksanakan program pelayanan yang diberikan pihak Kelurahan Cigugur Tengah.

Penggunaan sistem informasi manajemen kelurahan memerlukan aparatur kelurahan yang dapat menguasai dibidang teknologi, tetapi kenyataan yang terjadi banyak aparatur yang kurang memahami penggunaan teknologi. Kurangnya tenaga ahli yang handal dapat dilihat dari latar belakang pendidikan yang bukan dibidang teknologi, kurangnya pelatihan dan pengalaman kerja tentang cara mengoperasikan aplikasi tersebut serta kebugaran fisik dan kesehatan jiwa yang kurang mendukung dapat mempengaruhi pelayanan menjadi terhambat.

Aparatur kelurahan hanya sekedar memasukan data masyarakat yang ingin membuat pelayanan surat keterangan melalui Simkel, ketika ada kesalahan dalam sistem atau terjadi kerusakan pada aplikasinya pihak aparatur tidak tahu bagaimana cara untuk mengatasi kendala tersebut. Para aparatur mampu mengoperasikan pelayanan Simkel walaupun hanya sekedar memasukan data

masyarakat yang ingin membuat surat keterangan yang diperlukannya. Kemampuan aparatur dalam menguasai sistem informasi manajemen kelurahan memerlukan proses untuk menyesuaikan tingkat kecerdasan dan keterampilan seorang aparatur karena setiap aparatur mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda-beda dalam kemampuan mengoperasikan sistem informasi tersebut.

Berdasarkan paparan di atas, bahwa kemampuan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan sistem informasi kelurahan dapat dikatakan cukup baik.

4.1.1 Kebugaran Fisik dan Kesehatan Jiwa Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan

Seorang aparatur mempunyai kewajiban dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Salah satunya memberikan pelayanan Simkel kepada masyarakat, untuk mencapai pelayanan yang baik diperlukan kinerja yang optimal. Hal ini ditentukan dari kebugaran fisik dan kesehatan jiwa aparatur mulai dari tingkat kebugaran fisik seperti kesehatan tubuh dan stamina aparatur dalam mengoperasikan pelayanan Simkel yang dapat memepengaruhi kinerjanya karena dengan adanya kebugaran fisik yang tidak mendukung, kinerja seorang aparatur akan mudah lemas dan cape sehingga pelayanan terganggu.

Kebugaran fisik dalam hal ini merupakan daya tahan tubuh aparatur dalam menjalankan tugasnya. Semakin baik daya tahan tubuhnya, maka semakin optimal tingkat keberhasilan dalam mencapai prsestasi kerjanya. Selain kebugaran fisik,

kesehatan jiwa aparatur merupakan indikator untuk mendukung pelayanan yang baik.

Kesehatan jiwa yang dimaksud adalah sikap aparatur ketika memberikan pelayanan dan tingkat kesadaran, hal ini dapat dilihat apakah aparatur stres atau adanya tekanan dalam menjalankan tugasnya.

Tingkat kebugaran fisik dan kesehatan jiwa yang rendah dan tidak maksimal dapat menimbulkan masalah terhadap kinerja aparatur, antara lain: aparatur merasa lemas dan mudah merasa lelah ketika melaksanakan tugasnya, daya tahan tubuh akan menurun, sikap yang loyo dan kurangnya kestabilan dalam bekerja saat akan melakukan proses pelayanan sehingga masyarakat akan terganggu karena kesehatan aparatur sedang kurang baik. Sikap aparatur yang tidak stabil terjadi karena adanya tekanan atau beban kerja memungkinkan tingkat stres menjadi tinggi membuat aparatur marah-marah atau memberikan sikap yang tidak ramah sehingga mengakibatkan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang layak dengan keadaan seperti itu.

Aparatur yang bertugas sebagai operator pelayanan Simkel berjumlah tiga orang dengan jenis kelamin satu orang laki-laki dan dua orang perempuan, untuk menilai Kebugaran fisik dapat dilihat dari tingkat absensi kerja. Pentingnya kehadiran dalam melaksanakan pekerjaan sangat penting karena selain dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, juga dapat menilai tingkat kebugaran fisik seseorang. Semakin rajin seorang aparatur untuk masuk kerja maka semakin tinggi tingkat kebugaran fisik yang dimilikinya, dari sisi tersebut dapat dilihat kebugaran fisik dapat meningkatkan kemampuan aparatur melakukan

pekerjaan lebih rajin untuk masuk kerja, seperti yang terlihat pada data kehadiran aparatur kelurahan yang menjalankan pelayanan Simkel dibawah ini:

Tabel 4.1
Daftar Kehadiran Operator Pelayanan Simkel
di Kelurahan Cigugur Tengah

Bulan	Jenis Kelamin	Tanpa Keterangan	Sakit
mei	Laki-laki	1 kali	-
	Perempuan	-	-
Juni	Laki-laki	-	2 kali
	Perempuan	-	-
Juli	Laki-laki	-	-
	Perempuan	-	-

Sumber: Kelurahan Cigugur Tengah Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas, bahwa kehadiran aparatur yang rajin lebih dominan aparatur yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini dikarenakan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah yang berjenis kelamin perempuan mempunyai daya tahan tubuh lebih baik dibandingkan aparatur berjenis kelamin laki-laki. Seorang perempuan pada dasarnya mempunyai kemampuan untuk melakukan pekerjaaan dengan sungguh-sungguh dan tekun dalam menyelesaikan tugasnya. Kelurahan Cigugur Tengah lebih mempercayai aparatur yang berjenis kelamin perempuan sebagai operator yang menjalankan pelayanan Simkel, karena mereka mempunyai ketepatan dalam menjalankan pekerjaannya dan membuat mereka tidak menjadi seorang aparatur yang malas. Rajin dan tepatnya masuk kerja disebabkan oleh kebugaran fisik yang mendukung, untuk mencapai kebugaran fisik yang baik

aparatur kelurahan selalu melakukan olah raga rutin setiap seminggu sekali yang dilaksanakan pada hari jumat, seperti yang terlihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.1
Olah Raga Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah



Sumber: Kelurahan Cigugur Tengah 2012

Seperti yang terlihat pada gambar di atas, bahwa untuk mencapai kebugaran fisik dapat dilakukakan dengan olah raga. Aparatur kelurahan melakukan kegiatan olah raga secara rutin dengan tujuan untuk menjaga kesehatannya, dengan kegiatan tersebut daya tahan tubuh dapat terjaga sehingga dapat melakukan pekerjaan dan meningkatkan kemampuan. Apabila memiliki tubuh yang sehat maka seorang aparatur akan mempunyai kemampuan dalam ketepatan dan kecepatan menyelesaikan pekerjaanya. Kekuatan dan kecepatan dapat dilihat ketika aparat sedang memberikan pelayanan, semakin cepat waktu yang dikerjakan dalam memberikan pelayanan Simkel maka aparatur tersebut

mempunyai kebugaran fisik yang baik sehingga mempunyai kekuatan yang baik pula.

Selain kebugaran fisik, faktor yang mempengaruhi kemampuan seorang aparatur dapat dilihat dari kesehatan jiwanya, untuk mengetahui tingkat kesehatan jiwa seseorang dapat ketahui dengan tingkat beban kerja dan prilaku aparatur kelurahan dalam menjalankan tugasnya, yang dimaksud dengan kesehatan jiwa tersebut merupakan prilaku yang berkenaan dengan tingkat stres seseorang. Kesehatan jiwa merupakan salah satu faktor yang didominasi adanya interpetensi profesinya, dan secara umum sikap aparatur kelurahan dalam menjalankan pelayanan Simkel dipengaruhi oleh beban kerja yang dialaminya. Hal ini terjadi karena adanya pembagian kerja yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, aparatur Kelurahan Cigugur Tengah merasa tertekan akibat adanya tumpang tindih pekerjaan.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu aparatur yang bertugas sebagai operator Simkel, mengatkan bahwa:

> "Saya harus melaksanakan tugas yang bukan menjadi tanggung jawabnya, salah satu contohnya ketika sedang bertugas sebagai operator Simkel harus mengerjakan tugas kelurahan bagian lain, seperti mengerjakan pelayanan kependudukan yaitu persyaratan permohonan kartu keluarga dan permohonan kartu penduduk". (23/07/2012)

Kondisi seperti ini memiliki kemungkinan yang besar akan menimbulkan tingkat stres aparatur yang tinggi sehingga beban kerja menjadi bertambah, dengan pelayanan Simkel saja aparatur melayani pelayanan surat keterangan dalam sehari sebanyak 20 sampai 25 permohonan pembuatan surat keterangan

apalagi aparatur harus mengerjakan pelayanan lain yang bukan tugas dan wewenangnya.

Hal demikian dapat menimbulkan tekanan dalam bekerja dan secara tidak langsung bisa menurunkan kemampuan kerja karena kesehatan jiwa yang lemah akibat adanya tekanan kerja. Adanya tekanan dalam dunia kerja dapat menjadi beban pikiran yang mempengaruhi menurunnya kesehatan tubuh seseorang. Kelurahan yang seharusnya memberikan tugas pokok dan fungsi sebagai pembagian kerja setiap aparatur kelurahan, tetapi dalam pelaksanannya seringkali tidak sesuai dengan tugas dan wewenangnya. Pembagian kerja yang tidak sesuai terhadap tingkat stres yang dialami aparatur kelurahan juga harus diperhatikan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kemampuan yang dimilikinya.

Stres kerja muncul akibat ketidaksesuaian pekerjaan antara kinerja aparatur dengan lingkungan kerjannya. Stres kerja berkemungkinan terjadi karena adanya beban kerja yang berlebihan dan berbagai tekanan waktu dari tempat kerja seperti banyaknya permohonan dari masyarakat yang ingin membuat surat keterangan. Ada beberapa pekerjaan sering kali dilakukan oleh aparatur bagian Simkel, aparatur merasa tidak adanya keadilan dalam pembagian kerja. Pembagian kerja yang tidak pada tempatnya dapat memberikan beban kerja yang bisa menguras tenaga dan pikirannya, selain itu adanya beban kerja akibat tumpang tindih pekerjaan yang tidak sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya membuat kemampuan aparatur dalam mengoperasionalkan pelayanan Simkel terhambat. Salah satu faktor yang mendukukung kemampuan aparatur adalah adanya kebugaran fisik dan kesehatan jiwa yang seimbang, yaitu kebugaran fisik harus

didukung dengan kesehatan jiwa dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja yang seorang aparatur.

Berdasarkan observasi dan wawancara, peneliti menganalisis bahwa kebugaran fisik dan kesehatan jiwa aparatur Kelurahan Cigugur Tengah dinilai cukup baik. Hal ini didasarkan pada daya tahan tubuh aparatur yang bugar sering melakukan olah raga secara rutin.

4.1.2 Pendidikan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan

Kemampuan seorang aparatur ditentukan dari tingkat pendidikan, semakin lama waktu yang digunakan seseorang untuk pendidikannya semakin tinggi kemampuan atau kompetensinya melakukan pekerjaan dengan demikian semakin tinggi kinerjanya. Pendidikan merupakan proses belajar seseorang yang bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan dan pengetahuan. Pendidikan juga berfungsi untuk mengasah dan menambah ilmu agar seorang bisa mengikuti perkembangan zaman yang sudah menggunakan teknologi yang semakin maju dan canggih. Pendidikan dibidang teknologi merupakan suatu terobosan yang harus ditempuh oleh setiap aparatur untuk menjalani proses kehidupan yang semakin maju seiring perkembangan zaman.

Kualitas aparatur yang handal ditentukan oleh tingkat pendidikannya. Pendidikan tidak hanya sekedar menambah pengetahuan saja, tetapi dapat juga meningkatkan keahlian dan keterampilan sehingga dapat meningkatkan kinerja seorang aparatur. Tingkat pendidikan dapat berpengaruh terhadap kinerja

seseorang, hal ini dapat dilihat dari kemampuan berpikir dan kecerdasan dalam melaksanakan dan mengatasi tugas-tugasnya. Pada dasarnya tingkat pendidikan seorang aparatur dapat dilihat dari pola pikir dan jenis keterampilan yang dimliliki oleh aparatur tersebut. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimilikinya semakin pandai dan cepat seorang aparatur menjalankan pekerjaannya.

Tingkat pendidikan juga bisa menjadi barometer untuk mengukur dan menilai kemampuan seorang aparatur, melalui pendidikan seseorang akan memiliki pengetahuan yang luas wawasan yang lebih maju dalam mengatasi perkembangan zaman, sehingga dapat meningkatkan kemampuan melaksanakan pekerjaannya dengan cara yang lebih baik. Semakin besar kemampuan yang dimiliki aparatur dapat memberikan kesempatan untuk menghasilkan prestasi kerja. Akan tetapi pada kenyataanya, masih banyak organisasi belum menyadari peran aparatur sebagai kunci penggerak dalam menentukan keberhasilan organisasi.

Banyak organisasi yang salah mengartikan peranan aparatur hanya sebagai alat produksi dalam melaksanakan tugasnya, dimana mereka dituntut untuk bekerja dan mencurahkan pikiran untuk mencapai tujuan organisasi tanpa memperhatikan tingkat pengetahuan yang dimilikinya.

Kelurahan Cigugur Tengah merupakan salah satu kawasan terpadat penduduknya dan menjadi salah satu lokasi sasaran pelayanan Simkel dengan tujuan untuk mempercepat proses layanan menjadi lebih mudah. Banyaknya jumlah penduduk dan berkembangnya teknologi menuntut aparatur kelurahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan surat

keterangan. Kelurahan Cigugur Tengah menggunakan teknologi dan informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya yaitu dengan menggunakan sistem iformasi manajemen kelurahan, akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut dibutuhkan aparatur yang mempunyai kemampuan dan latar belakang pendidikan di bidang teknologi.

Kendala yang dihadapi oleh aparatur Kelurahan Cigugur Tengah dalam pelayanan sistem informasi manajemen kelurahan adalah kurangnya tingkat pendidikan dalam bidang teknologi dan informasi. Tingkat pendidikan dapat diukur dengan rata-rata lamanya aparatur kelurahan dalam usia kerjanya telah mengikuti sekolah atau tingkat pendidikan yang setara.

Aparatur pada umumnya kurang terbiasa dan bersungguh-sungguh mengenai tingkat pendidikannya, aparatur kurang berupaya untuk menambah pengetahuan dengan belajar dan meneruskan tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Tabel 4.2
Tingkat Pendidikan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah
Kota Cimahi

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Aparatur Kelurahan
1	Sarjana	3 orang
2	Diploma	-
3	SLTA	15 orang
4	SLTP	2 orang
5	SD	-

Sumber: Kelurahan Cigugur Tengah 2012

Berdasarkan tabel di atas, kendala yang terdapat di Kelurahan Cigugur Tengah adalah kurangnya tingkat pendidikan yang ditempuh oleh aparaturnya, hal ini bisa dilihat dari jumlah aparatur yang rata-rata jenjang pendidikannya sampai SLTA. Tingkat pendidikan seperti itu dapat mempengaruhi kemampuan dalam memberikan pelayanan Simkel, karena tingkat kemampuan seorang aparatur rata-rata dapat dilihat dari sejauh mana aparatur mengikuti jenjang pendidikan terakhir.

Kondisi ini memperlihatkan bahwa latar belakang pendidikan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA, dengan demikian tingkat pendidikan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah tergolong rendah. Kurangnya lulusan dari perguruan tinggi menyebabkan kurangnya kompetensi kerja, sistem pendidikan SLTA dengan perguruan tinggi sangat berbeda. Lulusan SLTA sistem pendidikannya lebih menekankan kemampuan menghafal pengetahuan daripada kemampuan analisa dan aplikasi, akibatnya para lulusan tersebut sulit menerapkan ilmu yang mereka pelajari dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari.

Banyaknya jumlah angkatan kerja yang berpendidikan SLTA, untuk menguasai kemampuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi aparatur kelurahan harus menjalani pendidikan kejenjang perguruan tinggi. Hal tersebut ditujukan untuk mengembangkan kemampuan aparatur lebih berkompetensi, mengerti, paham, dan lebih dewasa serta mampu menjalankan dan mengoperasikan sistem informasi manajemen kelurahan sehingga kinerja aparatur Kelurahan Cigugur Tengah menjadi lebih baik.

Berdasarkan paparan di atas, dapat dikatakan bahwa pendidikan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dinilai cukup baik. Hal ini didasarkan pada tingkat pendidikan yang tergolong rata-rata tamatan SLTA.

4.1.3 Pelatihan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan

Pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja yang dilakukan oleh aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi, dengan tujuan meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang menggunakan aplikasi Simkel. Program pelatihan sangat diperlukan untuk mengembangkan kemampuan atau kompetensi atas kurangnya tingkat pendidikan aparatur di kelurahan.

Tujuan dari pelatihan adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan kecakapan seseorang aparatur untuk melaksanakan pekerjaan tertentu. Seorang aparatur yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi dengan pelatihan-pelatihan kerja pasti mempunyai kemampuan yang baik dalam bekerja, sehingga dengan hasil kerja yang baik mereka akan mecapai prestasi kerja yang diinginkan.

Kelurahan Cigugur Tengah telah berupaya memberikan pelayanan dengan menggunakan teknologi. Kelurahan tersebut harus mempunyai tenaga ahli yang profesional dibidang teknologi, sehingga pihak kelurahan membutuhkan aparatur yang berkompeten dan juga berpengalaman dibidangnya masing- masing. Untuk mendapatkan aparatur yang professional harus dilakukan suatu upaya untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan dalam mengoperasikan aplikasi

Simkel. Setiap aparatur tidak menutup kemungkinan bahwa kemampuan dari masing-masing aparatur adalah berbeda, itu semua tergantung dari cara menyelesaikan suatu pekerjaan. Namun dapat kita pahami bahwa setiap aparatur Kelurahan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda dalam menjalankan pekerjaannya. Upaya untuk meningkatkan kemampuan itu sendiri adalah dengan memberikan pelatihan tentang teknologi dan informasi agar pelayanan Simkel dapat mudah dan cepat dikerjakan.

Hambatan pemberian pelatihan dari Kantor Perpustakaan dan Pengelolaan Data Elektronik Kota Cimahi kepada aparatur Kelurahan Cigugur Tengah tentang teknologi dan informasi antara lain waktu yang terbatas, terlalu banyak pekerjaan dan sibuk, malas, tenaga aparatur terbatas dan pengetahuan aparatur kurang karena tingkat pendidikan rata-rata lulusan SLTA. Adapun daftar nama yang melaksanakan pelatihan Simkel di Kota Cimahi sebagai berikut:

Tabel 4.3
Susunan Tim Pelatihan Simkel

Nama	Jabatan fungsional
Hadianto	Ketua Pelaksana
Popon Mulyati	Sekertaris
Hikmat Alisanjaya	Anggota pelaksana Kelurahan Cimahi
Aminatun	Anggota pelaksana Kecamatan Cimahi Tengah
Irwan Nugraha	Anggota pelaksana KPPDE
Puti Dina Fitria	Anggota pelaksana Kelurahan Cigugur Tengah

Sumber: Dokumen KPPDE Kota Cimahi Tahun 2010

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, terdapat salah satu aparatur Kelurahan Cigugur Tengah yang mengikuti pelatihan Simkel. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk melatih aparatur menjadi tenaga ahli yang mengoperasikan sistem informasi manajemen kelurahan sehingga mereka

mempunyai wawasan baru mengenai Teknologi Informasi dan Komunikasi, mampu melakukan penelusuran data dan pelayanan pembuatan surat keterangan melalui aplikasi Simkel.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah yang megikuti pelatihan pelayanan dengan menggunakan aplikasi yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, mengatakan bahwa:

> "Pelatihan yang dilaksanakan oleh aparatur terdapat beberapa tahapan yaitu sebagai berikut:
> 1. Pengenalan aplikasi sistem informasi manajemen kelurahan
> 2. Pelatihan cara mengoperasikan sistem informasi manajemen kelurahan
> 3. Melakukan pengembangan sikap disiplin dalam operasional sistem informasi manajemen kelurahan"(23/07/2012)

Tahap *pertama*, aparatur kelurahan diberikan pengenalan tentang pengertian dan tujuan Simkel. Tujuan diselenggarakannya Simkel adalah untuk memudahkan aparatur dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan menjadi cepat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kemudian tahap *kedua* yaitu pelatihan bagaimana cara untuk mengoperasikan Simkel. Aparatur kelurahan diberikan pengarahan cara untuk *Log in*, setiap aparatur yang mengikuti pelatihan Simkel diberikan *User id* dan *password* yang berbeda hal ini bertujuan untuk menjaga keamanan dari pihak yang tidak berwenang.

Proses *log in* dapat dilakukan oleh pihak yang mempunyai *user id*, setiap kelurahan diberikan data untuk masuk aplikasi Simkel yang berbeda. Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah dalam pelatihan cara untuk masuk aplikasi Simkel tidak mengalami kesulitan, aparatur hanya memasukan nama pengguna beserta *password* yang telah disediakan. Pelatihan tahap ini, merupakan proses awal

aparatur untuk mengoperasikan aplikasi Simkel. Tahap ini berfungsi untuk meningkatkan kemampuan agar aparatur bisa menguasai semua menu-menu yang terdapat dalam aplikasi tersebut.

Faktor yang menjadi kendala aparatur Kelurahan Cigugur Tengah dalam mengikuti pelatihan tersebut yaitu susah untuk dihafal menu yang tertera dihalaman Simkel dan cara mengoperasikannya cukup kompleks sehingga tidak mungkin untuk melaksanakan pelatihan sekaligus, untuk itu adanya tahapan bertujuan meringankan beban aparatur karena setiap aparatur yang mengikuti pelatihan ini mempunyai kemampuan yang berbeda. Setelah masuk aplikasi Simkel akan muncul halaman menu utama, seperti yang terlihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.2
Halaman Menu Utama Simkel



Sumber: Kelurahan Cigugur Tengah tahun 2012

Seperti yang terlihat pada gambar di atas, aparatur kelurahan diberikan pelatihan untuk mengetahui fungsi dari menu-menu yang berada dihalaman utama Simkel. Pelatihan tahap ini memerlukan kemampuan untuk mengingat menu yang begitu banyak, aparatur kelurahan terkadang suka lupa untuk menghafal dan mengingat menu tersebut.

Setelah melaksanakan tahap pengenalan dan pelatihan cara mengoperasikan, tahap *ketiga* adalah tahap pengembangan sikap. Pengembangan sikap merupakan pelatihan yang diberikan mengenai kedisiplinan dalam menjalankan Simkel. Memberikan pelatihan tentang pengetahuan aplikasi Simkel merupakan cara yang tidak mudah dilaksanakan, untuk mencapai tujuan yang diinginkan diperlukan suatu program yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Program yang bertujuan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan aparatur tidak hanya berbentuk pengetahuan tentang teknologi tetapi program yang menyangkut sikap seorang aparatur sangat diperlukan, salah satu pelatihan sikap yang harus dilaksanakan yaitu disiplin kerja aparatur karena disiplin kerja seseorang dapat mempengaruhi terhadap kinerjanya apabila aparatur tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik maka kinerja yang dihasilkannya akan baik.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah yang telah mengikuti pelatihan kerja, aparatur telah dididik untuk bersikap teliti dan bertanggung jawab. Ketelitian sangat diperlukan untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam mengoperasionalkan Simkel. Sikap dengan penuh ketelitian merupakan acuan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah dalam melaksanakan

pelayanan Simkel di lapangan. Artinya, ketika aparatur memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membuat surat keterangan tidak terjadi kesalahan nama atau jenis surat keterangan yang diperlukan, sebaliknya jika terjadi kesalahan karena kurang teliti dapat mengecewakan masyarakat sehingga masyarakat mengeluh akibat kesalahan sikap aparatur yang kurang teliti. Selain ketelitian diperlukan juga sikap tanggung jawab hal ini bertujuan untuk melatih aparatur untuk mempunyai sikap malaksanakan kewajibannya dalam memberikan pelayanan. Untuk mempunyai rasa tanggung jawab yang dilakukan aparatur kelurahan adalah membangun sikap bahwa aparatur kelurahan berfungsi sebagai pelayan masyarakat agar pelaksanaan Simkel dapat berjalan dengan baik, karena kunci keberhasilan dari pelayanan kepada masyarakat adalah bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab.

Aparatur kelurahan dididik untuk selalu membuka dan menutup aplikasi Simkel jika ada masyarakat yang ingin membuat surat keterangan. Apabila sudah memberikan pelayanan aparatur harus segera menutup aplikasi Simkel supaya tidak disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Pelatihan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsisten terhadap pelayanan Simkel kepada masyarakat. Kantor Perpustakaan dan Pengelolaan Data Elektronik Kota Cimahi dalam menerapkan pengembangan kemampuan, aparatur kelurahan yang bertugas di bagian pelayanan Simkel telah diberikan pelatihan mengenai cara mengoperasikan aplikasi Simkel dan penyuluhan sikap disiplin kepada aparatur dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Upaya mengembangkan

kemampuan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah yaitu dengan mengikuti pelatihan bagaimana cara mengoperasikan Simkel.

Pelatihan-pelatihan dimaksudkan untuk memberikan pengajaran mulai dari memasukan *user id*, mamasukan nama dan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Tujuan dari program pelatihan tersebut yaitu, dapat mengetahui cara mengoperasikan dan meningkatkan kemampuan aparatur mengenai pelayanan yang berbasis teknologi dan informasi.

Aparatur kelurahan telah mengikuti pelatihan mulai tahap pengenalan, cara mengoperasikan aplikasi Simkel sampai pelatihan sikap. Tanpa pelatihan yang mendasar dan pengembangan sikap disiplin dalam pelayanan Simkel, aparatur akan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Maka disinilah pentingnya pelatihan yang dilakukakan aparatur kelurahan dapat meningkatkan kemampuan sehingga prestasi kerja dapat dicapai. Berdasarkan uraian di atas, bahwa aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dapat dikatakan bahwa pelatihan dalam pelayanan Simkel yang dilakukan aparatur kelurahan dapat dikatakan baik.

4.1.4 Pengalaman Kerja Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan

Pengalaman kerja merupakan masa jabatan yang dapat dilihat dari berapa lama dan kegiatan yang telah dilakukan oleh aparatur. Pengalaman yang dimiliki seorang aparatur dapat memperdalam dan meningkatkan keterampilan sehingga tahu cara yang benar untuk melaksanakan tugasnya. Semakin sering seseorang

melakukan pekerjaanya semakin terampil dan cepat menyelesaikan pekerjaan tersebut maka pengalaman kerja seorang aparatur akan mempengaruhi tingkat kemampuan dan memungkinkan untuk meningkatkan kinerjanya. Selain pendidikan dan pelatihan pengalaman kerja juga menjadi ukuran tersendiri bagi setiap aparatur. Pengalaman kerja yang cukup lama akan membentuk pola pikir yang responsif dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang datang di dunia kerjanya.

Masa kerja yang cukup lama dari pengalaman kerjanya dipandang mampu melaksanakan pekerjaan dan mudah menyesuaikan tugas dan bidang pekerjaannya, sekaligus dapat mengemban wewenang dan tanggung jawabnya, dengan kata lain semakin sering melakukan pekerjaan yang sama maka pengalaman seseorang akan terus bertamabah. Pengalaman aparatur yang telah bekerja lama berpengaruh terhadap produktivitas kinerjanya. Masa kerja aparatur merupakan salah satu penilaian untuk mengukur bagaimana kemampuan seseorang menyelesaikan tugasnya, misalnya semakin lama seorang aparatur bekerja semakin tinggi kinerjanya karena telah berpengalaman mengerjakan tugas dan hah-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Pelayanan dengan menggunakan aplikasi Simkel di Cigugur Tengah, dibutuhkan aparatur yang mempunyai pengalaman kerja khususnya pengalaman dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini bertujuan untuk mematangkan keterampilan aparatur kelurahan dalam mengoperasikan aplikasi Simkel karena pelayanan tersebut berbasis teknologi dan informasi. Hambatan

penggunaan teknologi dapat dilihat dari berapa lamanya aparatur menguasai pekerjaan yang berkaitan dengan penggunaan teknologi tersebut.

Faktor Kemampuan seorang aparatur dalam memberikan pelayanan Simkel dapat dilihat dari berapa lama masa kerja yang ditempuh terhadap pekerjaan yang sama. Tolak ukur masa kerja yang ditempuh adalah tingkat kecakapan dalam mengatasi masalah, tingkat keahlian yang telah didapat dan tingkat pengalaman dalam memberikan pelayanan Simkel oleh aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi kepada masyarakat. Melaksanakan pekerjaan yang didasari dengan pengalaman kerja yang cukup dapat menghasilkan pelayanan yang optimal, karena aparatur dapat melaksanakan tugas dan menyelesaikan kendala-kendala yang terjadi apabila ada kesalahan dalam memberikan pelayanan Simkel dengan baik. Pelayanan yang optimal merupakan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, oleh karena itu setiap pelayanan yang diberikan harus disesuaikan dengan kepuasan dan kebutuhan masyarakat dan dapat membuat masyarakat lebih mudah memenuhi kebutuhannya.

Kurang optimalnya pelayanan Simkel di Kelurahan Cigugur Tengah dapat dilihat dari kurangnya masa kerja yang dilakukan, baik yang berhubungan dengan cara memberikan pelayanan maupun kemampuan mengatasi persoalan secara responsif dalam lingkungan kelurahan itu sendiri.

Pelaksanaan pelayanan Simkel, aparatur kelurahan dituntut untuk dapat mewujudkan Kelurahan Cigugur Tengah yang maju dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat agar terbangun hubungan yang harmonis antara pihak

kelurahan dengan masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan. Pengalaman kerja merupakan dimensi untuk meningkatkan kemampuan kinerja aparatur sehingga menghasilkan pelayanan berkualitas. Masa kerja yang telah ditempuh oleh aparatur itu sendiri dapat meningkatkan kemampuan aparat dalam mengatasi masalah yang merupakan kejadian tidak terduga ketika melakukan proses pemberian layanan.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur bagian Simkel di bagian seksi pemberdayaan Kelurahan Cigugur Tengah, dapat diketahui bahwa sebenarnya pengalaman kerja bagian teknologi dan informasi dirasakan kurang mempunyai pengalaman kerja. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pelatihan dan latar pendidikan yang tidak sesuai dengan bidangnya membuat aparatur menjadi kesulitan ketika terjadi kesalahan ataupun kerusakan mengenai sistem informasi tersebut. Selain faktor tersebut aplikasi Simkel masih tergolong baru karena dilaksanakan pada tahun 2010 bisa dikatakan baru berumur dua tahun, hal ini membuat aparatur kewalahan dalam mengoperasikannnya.

Pelayanan Simkel yang berumur dua tahun membuat pengalaman kerja yang kurang cukup untuk menguasai aplikasi Simkel. adanya permasalahan mengenai cara untuk mengoperasikan Simkel dirasakan oleh pihak aparatur kelurahan, permasalahan tersebut menyebabkan suatu hambatan yang sering terjadi yang menjadi keluhan masyarakat sehingga proses pelayanan menjadi lama. Pemberian pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Cigugur Tengah telah dilakukan oleh aparatur Kelurahan Cigugur Tengah yang dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan Kantor Perpustakaan dan Pengelolaan Data Elektronik Kota Cimahi

sebagai pengawas dan pengontrol, namun tetap saja masyarakat tersebut mengeluh merasakan ketidakpuasan karena pelayanan membutuhkan waktu yang lama.

Pelayanan Simkel tersebut terkesan tidak mempunyai manfaat sama sekali tidak berfungsi sebagaimana mestinya yaitu penggunaan teknologi yang dapat memberikan pelayanan yang mudah dan cepat. Simkel sendiri merupakan jenis pelayanan yang diberikan pihak kelurahan tersebut dan berfungsi sebagai sarana untuk memudahkan kinerja aparatur ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini sarana teknologi yang canggih harus didukung dengan kemampuan yang handal untuk mendapatkan kemampuan yang handal diperlukan pengalaman kerja yang cukup. Jadi walaupun ketika ada kesalahan yang terjadi seperti kasus tersebut, aparatur kelurahan mengatasinya sesuai pengalaman kerja yang telah dialaminya.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Kelurahan Cigugur Tengah, pelayanan yang diberikan oleh aparatur Simkel dalam pembuatan surat keterangan, dirasakan kurang memuaskan karena proses pembuatan surat keterangan sangat lama, terjadinya kesalahan dalam aplikasi Simkel. Ketika proses pelayanan sedang dilakukan antara aparatur kelurahan dan pihak masyarakat yang hendak membuat surat keterangan terjadi kesalahan, terdapat nama yang berbeda salah seorang dari masyarakat dengan nomor induk kependudukan (NIK) dan alamat yang sama. Ternyata tidak ada penyelesaian proses pelayanan dengan menggunakan Simkel dibiarkan begitu saja pihak aparatur kelurahan membuat kembali jenis surat keterangan yang diajukan oleh

masyarakat menggunakan komputer seperti semula dengan mengetik secara manual sehingga masyarakat harus menunggu lama dan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah, hal ini disebabkan kurangnya pengalaman kerja dalam mengatasi masalah yang terjadi seperti persoalan tersebut. Hal ini terjadi dikarenakan tidak berpengalamannya aparatur kelurahan dalam mengatasi permasalahan tersebut sehingga pemberian pelayanan Simkel tidak berjalan efektif.

Masih adanya keluhan dari masyarakat yang disampaikan langsung kepada peneliti ketika melakukan proses pelayanan. Beberapa dari masyarakat cenderung ingin menyampaikan keluhannya secara langsung, akan tetapi tidak adanya keberanian dan media untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan yang tidak memuaskan karena mereka ingin mendapatkan kepuasan dari para aparatur yang memberikan pelayanan tersebut. Hal tersebut menunjukan bahwa faktor yang mempengaruhi kemampuan dari tingkat pengalaman kerja yang meliputi berapa lama masa kerja aparatur yang selalu siap mengatasi kesalahan dan menanggapi keluhan dari masyarakat dengan tepat dan cepat tanpa membuat masyarakat harus menunggu lama dan kecewa. Masih perlunya pengalaman yang harus ditempuh aparatur kelurahan dan peningkatan masa kerja untuk mengatasi masalah tersebut.

Pengalaman kerja aparatur Kelurahan Cigugur Tengah dapat dilihat dari segi kesigapan aparat dalam mengatasi kesulitan mengoperasikan Simkel, yang terjadi selama ini bahwa masyarakat menilai para aparatur kurang baik dalam memberikan pelayanan, hal itu dikarenakan seringnya para aparatur melakukan kesalahan dan tidak mampu untuk mengatasinya. Para aparatur mengalami

kesulitan untuk mengatasi persoalan-persoalan tersebut sehingga masyarakat mengeluh pelayanan menjadi terganggu. Hal ini dikarenakan kurangnya pengalaman kerja aparatur kelurahan di bidang teknologi dan informasi, dengan demikian pengalaman kerja sangat dibutuhkan untuk mengatasi kendala-kendala dalam memberikan pelayanan.

Pengalaman kerja dari para aparatur dapat mempengaruhi kemampuan seseorang, jika para aparatur mempunyai pengalaman kerja yang cukup maka tidak akan ada lagi aparatur yang mengalami kesulitan-kesulitan dalam pemberian layanan. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa pengalaman kinerja aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel kurang berpengalaman.

4.2 Motivasi Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan

Motivasi merupakan faktor yang sangat penting untuk mendorong semangat kerja seorang aparatur untuk melakukan pekerjaan tertentu. Motivasi seseorang untuk melakukan pekerjaan dpengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhannya, adanya dorongan dan insentif. Untuk mewujudkan motivasi aparatur, pihak Kelurahan Cigugur Tengah mempunyai peran sebagai pendorong semangat kerjanya terutama peran seorang pemimpin yakni Lurah sebagai atasan dalam organisasi tersebut.

Tugas seorang Lurah sebagai *leader* mempunyai kewajiban untuk memotivasi pegawainya, tugas yang paling sulit yang harus dilaksanakan adalah

bagaimana memotivasi aparaturnya agar mereka mau bekerja lebih giat. Hal tersebut disebabkan perbedaan sifat, latar belakang dan karakter para aparatur yang berbeda-beda. Upaya memotivasi aparatur hendaknya pemimpin memahami sifat dan karakter aparatur yang mempunyai kemampuan, pengetahuan, latar belakang dan kebutuhan kehidupannya yang berbeda. Seorang pemimpin dalam memberikan motivasi kepada bawahannya pertama yang harus dilakukan adalah mengenali tingkat kebutuhannya, kemudian memenuhi apa yang menjadi kebutuhan aparatur dengan demikian rasa semangat kerja akan timbul dan upaya untuk memberikan motivasi sudah berhasil.

Seorang atasan perlu merencanakan dan mengembangkan program motivasi yang berkelanjutan, dengan demikian setiap aparatur dapat menjalankan kinerjanya dengan baik. Perencanaan untuk meningkatkan motivasi aparatur Kelurahan Cigugur Tengah sudah diberikan sesuai dengan visi dan misinya yaitu sebagai berikut:

1. Penguatan lembaga kemasyarakatan.
2. Meningkatkan profesionalisme aparatur kelurahan.
3. Meningkatkan perekonomian dan daya beli masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana pendidikan.
5. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
6. Melaksanakan penataan kawasan.

Berdasarkan misi di atas dapat menjadi acuan untuk memotivasi aparatur dalam mencapai misi Kelurahan Cigugur Tengah. Melihat misi yang harus diemban, aparatur harus berusaha dengan kemampuaanya agar terwujud dan

terlaksana dengan baik, untuk mewujudkan misi kelurahan tentunya diperlukan sumber daya manusia yang profesional yang memiliki motivasi tinggi. Hal ini penting sehingga tidak akan terjadi rasa malas dan kurangnya semangat kerja yang dapat membuat kinerjanya rendah. Motivasi yang telah diberikan dapat memacu semangat kerja ketika melakukan proses pelayanan Simkel dan juga dapat mempengaruhi kemajuan dan keberhasilan sebuah organisasi. Semangat kerja itu sendiri merupakan keinginan untuk melakukan pekerjaan yang diberikan dari pihak-pihak tertentu sehingga kebutuhan masyarakat dapat terlaksanakan dengan baik.

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan Simkel di Kelurahan Cigugur Tengah adalah ketidak semangatan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah untuk melaksanakan pekerjaannya, serta kurangnya motivasi yang diberikan oleh pihak kelurahan. Untuk membantu mencapai prestasi kerja yang optimal salah satu caranya adalah dengan memberikan motivasi kepada aparatur. sebagai pemimpin yang baik mempunyai tugas untuk memberikan dorongan semangat kerja pada aparatur yang bertugas dalam memberikan pelayanan Simkel. Untuk menentukan pelayanan yang berkualitas, dibutuhkan motivator dengan tujuan untuk membangkitkan rasa ingin bekerja .dan etos kerja yang tinggi.

Motivasi dapat mempengaruhi kinerja seseorang, jika motivasi kerja seorang aparatur itu rendah maka kinerja yang dihasilkan akan rendah pula meskipun aparatur tersebut mempunyai kemampuan yang tinggi. Sebaliknya jika motivasi kerjanya besar walaupun aparatur itu tidak mempunyai kemampuan yang tinggi akan mencapai kinerja yang baik, dengan motivasi akan menghasilkan

semangat kerja yang tinggi sehingga keinginan untuk lebih giat lagi dalam menjalankan tugas-tugasnya dan dengan sendirinya kemampuan yang lebih tinggi akan cepat diraih.

Kemudian menurut hasil wawancara dengan lurah Kelurahan Cigugur Tengah sebagai orang yang menduduki jabatan paling tinggi, menunjukkan bahwa:

> "untuk meningkatkan motivasi aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya harus selalu diberikan dukungan. Dukungan yang diberikan Lurah di Kelurahan Cigugur Tengah berupa pembinaan sikap untuk selalu menyelesaikan tugas dan kewajibannya serta memberikan perhatian ketika sedang memberikan pelayanan".(23/07/2012)

Bentuk motivasi dapat berupa pemberian insentif dan pemenuhan kebutuhan yang diperlukan oleh setiap aparatur, namun kenyataannya belum dilaksanakan oleh pihak kelurahan. Perlakuan tersebut dapat mempengaruhi motivasi aparatur menjadi menurun. Hal ini bisa dilihat dari sikap dan keinginan untuk bekerja setiap aparatur berbeda, yaitu masih terlihat kurang adanya semangat kerja, misalnya cara dalam melaksanakan pekerjaan seperti memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan memalalui Simkel kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkadang lambat dalam pengerjaannya.

Kinerja aparatur Kelurahan Cigugur Tengah, khususnya aparatur bagian pelayanan Simkel, harus memiliki motivasi yang baik. Motivasi tersebut bertujuan mendorong aparatur untuk meningkatkan semangat bekerja dan mengembangkan kemampuannya agar dapat memberikan pelayanan dengan baik. Kinerja seorang aparatur kelurahan tidak hanya bisa dilihat dari tingkat kemampuan saja, kinerja

yang baik harus dinilai dari seberapa besar motivasi kerjanya seperti keinginan untuk bekerja sehingga meningkatkan semangat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Suatu sikap yang harus dimiliki aparatur kelurahan adalah motivasi tinggi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Pentingnya motivasi bagi aparatur, sebagai pendorong perilaku aparatur supaya mau bekerja untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Bentuk motivasi kepada aparatur tidak bisa disamaratakan, karena tergantung latar belakang dan kebutuhannya. Dukungan seperti itu dapat menangani motivasi yang menurun dalam melakukan pekerjaannya, dalam memberiakan motivasi bukan suatu hal yang mudah, aparatur kelurahan membutuhkan perhatian sikap maupun perhatian dalam memenuhi sarana yang dapat mendukung kinerjanya, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja yang bertujuan untuk mencapai prestasi kerjanya dan mencapai tujuan organisasi kelurahan.

Pada faktor motivasi, kurangnya dukungan yang diberikan pihak Kelurahan Cigugur Tengah kepada para aparatur terlihat pada kemampuan aparatur yang selalu memberikan perlakuan yang lambat dalam memberikan pelayanan Simkel kepada masyarakat. Kemudian kebutuhan para aparatur dalam mendukung pekerjaan yang diberikan pihak kelurahan terlihat masih kurang. Aparatur kelurahan masih belum merasakan kepuasan kerja dengan apa yang dilakukan oleh aparatur kelurahan dalam menghasilkan prestasi kerja, hal itu terjadi karena para aparatur tidak mendapatkan pemberian insentif baik berupa finansial maupun non finansial yang dapat meningkatkan motivasi kerja. kondisi seperti dapat

menyebabkan kinerja aparatur menjadi menurun. Adapun dorongan yang diberikan berupa pembinaan dan perhatian kerja, namun itu saja tidak cukup untuk meningkatkan motivasi aparatur.

Berdasarkan paparan di atas, bahwa motivasi aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dapat dikatakan cukup baik.

4.2.1 Kebutuhan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan

Kebutuhan merupakan keperluan seseorang sebagai sarana untuk membuat aparatur memperbaiki kinerjanya. Aparatur dapat menyeimbangkan antara fisiologis dan psikologis untuk memanfaatkan pekerjaan itu sebagai kesempatan untuk mengkoreksi dirinya agar kinerja lebih baik dari yang sebelumnya serta dapat meraih prestasi kerja. Adapun yang dimaksud dengan fisiologis merupakan kebutuhan dasar manusia seperti makanan, minuman yang merupakan unsur penentu bagi kelangsungan hidup manusia sedangkan kebutuhan psikologis seperti pemberian hadiah, kepuasan dalam bekerja dan prestasi kerja.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat internal terhadap kebutuhan seseorang. Seorang aparatur memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan kepuasan pada dirinya. Semakin tinggi keinginan yang ingin dipenuhinya, semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap melaksnakan pekerjaannya. Dengan demikian, kebutuhan merupakan keinginan aparatur agar terpenuhi sehingga memunculkan sikap puas dalam bekerja.

Berdasarkan pengamatan peneliti, kebutuhan fisiologis yang diperlukan aparatur masih dirasakan kurang, hal tersebut didasari belum maksimalnya kebutuhan yang diberikan atau disediakan oleh Kelurahan Cigugur Tengah. Pemenuhan aparatur aparatur dalam memberikan pelayanan Simkel dirasakan kurang mendukung dalam melaksanakan pekerjaanya. Misalnya pada pekerjaan tertentu yang berhubungan dengan pelayanan Simkel, aparatur kelurahan sering kali lambat atau kurang cekatan dalam memberikan pelayanan, dengan penyediaan kebutuhan sehari-hari yang belum terpenuhi dapat mengakibatkan kinerja yang menurun. Hal tersebut dapat dilihat dari penyediaan sarana penunjang kerjanya, seperti yang terlihat pada gambar sebagai berikut:

Tabel 4.4
Prasarana Pemerintahan

Prasarana	**Jumlah**	**Keterangan**
kantor Kelurahan	1	Baik
Jumlah Mesin Tik	3 (buah)	1 Buah Mesin tik dalam keadaan baik
Meja	18 Buah	Baik
Kursi	100 Buah	Baik
Almari Arsip	5 Buah	
Komputer	4 Buah	Baik

Sumber: Dokumen Kelurahan Cigugur Tengah Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas, bahwa kebutuhan prasarana pemerintahan cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari kondisi kelurahan yang baik, jumlah meja dan kursi yang terhitung banyak memungkinkan fasilitas untuk melakukan pekerjaaan terpenuhi. Jumlah komputer yang digunakan sebanyak 4 buah dengan kondisi baik layak digunakan, akan tetapi sangat disayangkan dalam penggunaan teknologi yang semakin berkembang jumlah yang terhitung 4 buah dengan jumlah

aparatur sebanyak 20 orang tidak seimbang. Untuk membangun motivasi, kelurahan harus memberikan fasilitas komputer pada setiap aparatur masing-masing menggunakan komputer, hal tersebut bertujuan untuk memudahkan kinerja aparatur.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur kelurahan Cigugur Tengah bahwa, ketidakpuasan juga dapat dirasakan ketika aparatur sedang memberikan pelayanan Simkel. Sering kali aparatur merasa tidak puas karena jaringan internet terkadang sering putus dan koneksi pun menjadi lama, pihak aparatur tidak bisa berbuat apa-apa akhirnya mendesak aparatur untuk memberikan pelayanan secara manual bahkan menggunakan mesin tik dalam melakukan proses pelayanan.

Permasalahan yang sedang dialami aparatur tersebut tentunya membuat masyarakat kecewa. Masyarakat merasa terganggu karena pelayanan yang diberikan terhambat waktu yang dirasakan ketika membuat pelayanan menjadi lama, aparatur yang bersangkutan hanya bisa memberikan pelayanan sebisanya tidak bisa berbuat apa-apa. Hal ini dikarenakan kebutuhan yang tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan dalam menjalankan pekerjaanya.

Pemenuhan kebutuhan yang sesuai sangat diperlukan untuk memotivasi apabila tidak terpenuhi dan suasana kerja kurang nyaman sehingga kinerja yang dihasilkan akan berdampak merugikan masyarakat. Aparatur yang memberikan pelayanan Simkel di Kelurahan Cigugur Tengah harus dipenuhi kebutuhannya hal tersebut bertujuan guna meningkatkan kualitas aparatur kelurahan, untuk menyelenggarakan pelayanan Simkel dibutuhkan koneksi internet yang cepat supaya tidak terjadi permasalahan yang dapat merugikan masyarakat maupun

aparatur itu sendiri. Selain koneksi internet yang cepat dibutuhkan pula kebutuhan fisiologis lainnya yakni kebutuhan yang harus dipenuhi seperti makan yang bergizi agar mempunyai tenaga untuk melakukan pekerjaannya dan diberikan makanan atau suplemen tambahan yang cukup, hal ini bertujuan untuk mendorong aparatur supaya bekerja lebih giat.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur bagian pelayanan Simkel di Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi, mengatakan bahwa:

> "kami tidak mendapatkan makanan ataupun suplemen untuk mendukung kerja. Ketika merasasakan rasa letih dan kecapean saya menggunakan uang sendiri untuk membeli suplemen seperti minuman penambah energi, dan ketika jam istirahat harus membeli makan dengan menggunakan gaji sendiri". (24/07/2012)

Para aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan Simkel sebenarnya memerlukan makanan yang bergizi sebagai penunjang kesehatan tubuhnya, karena setiap hari mereka bekerja di depan komputer yang dapat mengakibatkan kerusakan mata. Agar terhindar dari penyakit tersebut aparatur dituntut untuk menjaga stamina dan kesehatan tubuh yang kuat, untuk itu aparatur memerlukan kebutuhan fisiologis seperti makanan dan suplemen yang diperlukan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, selain pemenuhan makanan yang bergizi dapat dikatakan bahwa tidak adanya fasilitas untuk minum. Peneliti melihat tidak adanya air galon atau air minum lainnya yang disediakan pihak kelurahan, untuk meningkatkan motivasi kerja aparatur kelurahan memerlukan cairan tubuh untuk memenuhi kebutuhan tubuhnya . Hal tersebut untuk menjaga kesehatan aparatur dalam memberikan pelayanan Simkel. Bagaimanapun juga aparatur merupakan seorang manusia yang memerlukan air minum sebagai energi

dan pengganti cairan tubuhnya. Para aparatur kurang begitu diperhatikan kebutuhannya, padahal kebutuhan tersebut sangat penting sebagai penunjang untuk meningkatkan motivasi dalam melaksanakan pekerjaanya. Aparatur menyebutkan bahwa, memang wajar jika para aparatur merasakan kelelahan akibat kurangnya cairan. Hal tersebut sebenarnya bukan dikarenakan para aparat tidak mampu membeli air minum, akan tetapi waktu dan jarak yang ditempuh untuk membeli air minum dapat mempengaruhi proses pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat. Aparatur yang bertugas sebagai operator Simkel tidak lepas dari perangkat komputer, apabila ingin membeli air minum aparatur harus membeli di luar kantor kelurahan dan sewaktu-waktu ada masyarakat yang akan membuat pelayanan surat keterangan tidak ada yang melayaninya hal demikian dapat menurunkan kualitas yang diberikan kelurahan.

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah yang bertugas sebagai operator pelayanan Simkel, bahwa bentuk kebutuhan yang diperlukan tidak selalu berbentuk peralatan ataupun sarana tetapi bisa juga kebutuhan psikologis seperti peningkatan uang makan, uang transportasi, perhatian dari atasan maupun rekan kerja dan jaminan-jaminan lainnya yang meningkatkan kepuasan dalam berkerja.

Ketidakpuasan dapat menjadi ukuran baik atau tidaknya kinerja seseorang karena bagi aparatur kelurahan adanya pemenuhan kebutuhan dari pihak Kelurahan Cigugur Tengah merupakan motivasi yang sangat dibutuhkan. Dari segi kepuasan aparatur, untuk melakukan tugas-tugasnya dapat dilihat bahwa memang para aparatur selalu mengharapkan kebutuhannya terpenuhi seperti

adanya perhatian dan jaminan dari pihak pemerintah. Kebutuhan seperti itu dinilai belum terlaksana secara keseluruhan, adapun jaminan-jaminan yang diberikan seperti uang transportasi atau jaminan kesehatan yang berbelit-belit tidak sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan aparatur kelurahan.

Kebutuhan-kebutuhan yang diberikan baik kebutuhan fisiologis maupun fisiologis senantiasa dapat mendorong motivasi kerja, namun para aparatur terkesan hanya sebatas menerima apa adanya. Mereka melaksanakan pekerjaanya berdasarkan tugas dan fungsinya sebagai pegawai negeri sipil yaitu mengabdi kepada Negara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak seperti pekerja yang bekerja diperusahaan swasta yang memiliki fasilitas-fasilitas lengkap dan selalu diberikan jaminan yang lebih untuk mendorong motivasi kerjanya. Kebutuhan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan aparatur dapat memberikan motivasi kerja kepada setiap aparatur untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan kondisi tersebut tingkat kebutuhan terhadap kinerja aparatur dalam pelayanan Simkel dapat dinilai cukup terpenuhi. Hal ini didasari kurangnya kebutuhan fisiologis dan fisikologis yang belum terpenuhi sehingga motivasi untuk melakukan pekerjaannya menurun.

4.2.2 Dorongan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan

Dorongan merupakan prilaku dan kemauan aparatur untuk bekerja dengan penuh semangat dan tanggung jawab. Adanya semangat dapat melaksanakan pekerjaanya lebiah baik, disamping itu dorongan dalam melaksanakan pekerjaan

tidak hanya mempunyai pengaruh pada sikap aparatur, tetapi dapat berpengaruh terhadap mental dan etos kerjanya. Berbicara masalah motivasi, dapat diartikan suatu keadaan internal seseorang yang menyebabkan hasil-hasil kinerja yang dipengaruhi dari kamauan sikap untuk bekerja.

Suatu prilaku yang tidak didasari dorongan akan menciptakan semangat kerja menurun di dalam diri aparatur tersebut. Dorongan ini menimbulkan suatu perilaku rasa ingin bekerja dengan giat yang jika tercapai akan mendorong motivasinya. Kepercayaan dari masyarakat terhadap aparatur Kelurahan Cigugur Tengah dalam pelayanan Simkel berawal dari sikap aparatur dalam memberikan kebutuhan kepada masyarakat. Keinginan untuk mencapai prestasi kerja menumbuhkan dorongan aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Pemberian dorongan sangat tepat sekali apabila diterapkan dalam pelaksanaan pekerjaan, karena aparatur yang memiliki motivasi yang kuat akan mampu menunjukkan kinerja yang tinggi. Motivasi mampu menjadi pendorong seseorang untuk mencapai prestasi kerja. Visi dan misi yang diberikan kelurahan bertujuan untuk memotivasi dan mendorong keinginan aparatur untuk melakukan pelayanan guna mencapai tujuan kelurahan. Dorongan kerja yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu tujuan untuk memeperoleh semangat yang tingi.

Kurangnya motivasi yang dihadapi dalam proses pelayanan Simkel di Kelurahan Cigugur Tengah, dipengaruhi kurangnya dorongan aparatur dalam melakasnakan tugas-tugasnya. sikap kurangnya dorongan aparatur ini posisinya

kurang diperhatikan pihak kelurahan, maka salah satu kewajiban kelurahan yaitu memberikan dorongan kepada para aparatur dilingkungan kerjanya, agar semakin mempunyai keinginan bekerja yang tinggi dan semangat kerja untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan Simkel, dengan kata lain melalui upaya dorongan semangat kerja dapat dilakukan melalui motivasi dari seorang pemimpin dan lingkungan kerja yang mendukung dapat membuat aparatur menjalankan tugasnya dengan baik karena mutu sumber daya manusia yang handal dapat ditentukan dari sikap dan prilaku aparaturnya sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur yang bertugas sebagai operator pelayanan Simkel didapatkan informasi, bahwa dorongan yang diberikan oleh atasan sudah dilakukan sesuai dengan visi dam misi yang diberikan kelurahan, karena pihak kelurahan berusaha meningkatkan motivasi aparatur dan selalu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Bentuk-bentuk dorongan yang diberikan berupa penyuluhan-penyuluhan mengenai pencapaian tugas, pokok dan fungsi agar dapat tercapai.

Hal tersebut secara tidak langsung mendorong semangat kerja aparatur untuk mencapai target dari visi dan misi kelurahan terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Agar mau bekerja lebih produktif sesuai dengan visi dan misi yang dicapai adalah dengan cara memberikan dorongan yang menimbulkan motivasi yang tepat kepada aparatur dalam memberikan pelayanan Simkel kepada masyarakat. Di samping itu dorongan yang diberikan secara berkelanjutan dapat membuat aparatur kelurahan bersemangat dan bergairah lagi sehingga akan menguntungkan organisasi kelurahan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk

mengetahui tingkat motivasi dilihat dari faktor dorongan kerja aparatur pada pelayanan Simkel, untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja yang terdiri dari dorongan sikap aparatur terhadap prestasi kerja. Kinerja seseorang akan tercapai jika ada dorongan dari pihak kelurahan dan lingkungan kerjanya yang mendukung pelayanan Simkel berjalan dengan baik. Selain dorongan berupa pencapain visi dan misi, dorongan lain yang dilakukan kelurahan yaitu adanya pembinaan kerja seperti yang terlihat pada gambar berikut:

Gambar 4.3
Pembinaan Kerja Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah



Sumber: Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Tahun 2012

Berdasarkan gambar di atas, adanya pembinaaan kerja yang dilakukan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah bertujuan untuk memberikan dorongan agar memotivasi aparatur dalam melaksanakan pekerjaanya. Pembinaan kerja tersebut dihadiri oleh semua apataur Kelurahan Cigugur Tengah yang dilakukan setiap

sebulan sekali sebagai upaya untuk meningkatkan motivasi kerja melalui dorongan yang diberikan seperti pembinaan kerja kepada aparatur.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur bagian ketentraman dan ketertiban di Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dapat diketahui bahwa dorongan dapat diberikan oleh sesama rekan kerja. Aparatur merasa bersemangat dalam melakukan pekerjaaanya apabila adanya dukungan yang dapat berupa perkataan yang memotivasi maupun sikap yang saling membantu dalam melaksanakan suatu pekerjaan, terutama mengenai sikap yang saling bekerja sama dan tidak ada permusuhan sesama rekan kerja. hal itu menjadi suatu dorongan secara internal untuk memotivasi aparatur.

Pentingnya dorongan dari sesama rekan kerja dapat membantu aparatur bersemangat karena lingkungan kerja yang nyaman tanpa ada kecemburuan ataupun permusuhan. Suasana lingkungan kerja di Kelurahan Cigugur Tengah terlihat sangat nyaman. Adanya canda dan gurau dari aparatur lain dapat menenangkan beban pikiran akibat banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan.

Dorongan yang diberikan kepada aparatur kelurahan khususnya dalam hal meningkatkan motivasi dari pihak kelurahan mempunyai pengaruh terhadap hasil kinerjanya. Pada dasarnya aparatur yang handal bukan saja dilihat dari aparatur yang mempunyai kemampuan dan keterampilan, tetapi yang penting adanya dorongan kerja dari pihak lain agar mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja. Hal tersebut dapat diketahui karena adanya dorongan yang diberikan oleh pihak aparatur melalui pencapaian visi dan misi masih kurang dan masih belum dapat memotivasi aparatur.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, bahwa dorongan yang diberikan kepada aparatur Kelurahan Cigugur Tengah dalam pelayanan Simkel dapat dikatakan cukup baik.

4.2.3 Insentif Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan

Insentif merupakan penghasilan tambahan atau imbalan yang memuaskan yang diberikan kepada aparatur untuk mencapai prestasi kerja. Aparatur yang berperan dalam suatu organisasi harus diberikan insentif. Tujuan diberikannya insentif kepada setiap aparatur yaitu untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan peningkatan-peningkatan dalam kemampuan kinerjanya dalam rangka mencapai tujuan bersama guna meningkatkan pelayanan, dengan adanya pemberian insentif di dalam lingkungan kerjanya maka aparatur akan merasa diperhatikan sehingga aparatur akan lebih giat dan bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Aparatur akan mempunyai sikap loyalitas pada intansi pemerintahan dan mempunyai rasa semangat kerja yang tinggi dalam meningkatkan kinerjanya.

Insentif pada dasarnya mencakup sikap kepuasan aparatur untuk memotivasi kinerja agar pekerjaan yang dihasilkan berkualitas, sistem kerja yang melelahkan harus dihargai dengan pemberian insentif yang sesuai dengan tingkat kelelahannya. Insentif ini merupakan kebutuhan penting bagi aparatur karena aparatur harus bekerja dengan tenaga dan pikirannya.

Pemberian insentif dari pihak kelurahan kepada setiap aparaturnya yang menjalankan pekerjaan dapat menghasilkan prestai kerja yang optimal. Adanya

pemberian insentif yang sesuai maka aparatur akan merasakan kepuasan hasil kerjanya, dihargai sehingga memotivasi dirinya untuk berusaha dan berupaya untuk meningkatkan prestasi kerjanya, jika sistem pemberian insentif yang tidak sesuai menimbulkan rasa tidak puas dalam diri aparatur.

Seorang aparatur akan merasakan diperlakukan kurang adil dengan sistem pemberian insentif yang tidak sesuai dengan beban kerjanya. Aparatur yang rajin menjalankan tugas-tugasnya dengan aparatur yang malas tidak menyelesaikan pekerjaanya, aparatur yang beban kerjanya tinggi dengan aparatur yang beban kerjanya kurang, menerima insentif yang sama. Hal tersebut dapat menimbulkan kecemburuan sosial sehingga lingkungan kerja tidak nyaman akibat rasa ketidakadilan terhadap rekan kerjanya yang sering malas-malasan.

Pemberian insentif dapat berupa penghargaan finansial maupun nonfinansial, Semakin tinggi pemberian insentif dalam bentuk uang maka semakin tinggi kepuasan aparatur karena dengan pemberian uang sebagai penghargaan atas prestasi kerjanya seorang aparatur dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Kepuasan kerja tergantung dari tingkat perolehan imbalan, jika perolehan imbalan dirasakan sangat besar dapat mendorong untuk meningkatkan kinerja yang handal. Aparatur membutuhkan kompensasi dari kelurahan tidak hanya dalam bentuk finansial. Kebanyakan orang menyangka bahwa uang merupakan sesuatu yang penting bagi aparatur dalam bekerja, namun sebagian orang tidak hanya termotivasi melalui penghargaan yang bersifat finansial namun juga penghargaan berupa pujian dan perhatian sangat berperan dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Insentif, baik berupa finansial ataupun

penghargaan merupakan suatu kebutuhan bagi aparatur kelurahan. Agar dapat terpenuhi kebutuhan insentifnya, maka aparat birokrasi pemerintahan seharusnya memaksimalkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan Simkel.

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah yang bertugas dalam pemberian pelayanan Simkel didapatkan informasi, bahwa selama ini aparatur kelurahan ketika melaksanakan pelayanan Simkel belum mendapatkan pemberian insentif dalam bentuk finansial. Namun itu tidak menjadi suatu halangan untuk alasan untuk menghasilkan kinerja yang rendah, diakui bahwa masih ada beberapa dari aparat kelurahan yang merasa tidak puas atas pekerjaan yang dihasilkannnya, sehingga hasil yang dirasakan dalam motivasi kerja menurun. Tidak berupa finansial pemberian insentif yang didapat oleh pihak aparatur, tetapi aparatur puas atas penghargaan yang berupa pujian dari atasan. Hal ini dianggap pemberian insentif yang paling memuaskan walaupun berbentuk pujian menurut aparatur Kelurahan Cigugur Tengah tersebut, menjadi suatu dorongan adanya kepuasan tersendiri merasakan dirinya diperhatikan atas hasil kerjanya.

Adapun kendala yang menyebabkan kurang optimalnya motivasi dalam lingkungan kerja Kelurahan Cigugur Tengah, didalam suatu organisasi kelurahan yang sering terjadi adalah apabila aparatur yang malas dengan aparatur yang rajin bekerja, mendapatkan gaji yang sama hal demikian akan menimbulkan dan munculnya suatu konflik antara aparatur yaitu rasa ketidak adilan atas pekerjaan yang dilakukannya, antara lain tidak seimbangnya pemberian insentif yang berupa finansial maupun non finansial yang berupa pujian dan perhatian sehingga insentif

finansial yang berupa uang dari pihak kelurahan kurang dirasakan. Kemudian peran kelurahan dalam pemberian insentif non finansial kepada aparatur kelurahan dirasa cukup memuaskan, sehingga memberikan peluang aparatur kelurahan untuk menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik lagi.

Berdasarkan paparan di atas, bahwa pemberian insentif yang diberikan kepada aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pemberian pelayanan Simkel dapat dikatakan cukup baik.