



Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Benteng Alla Utara Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang

Nurul Irdayanti¹, Sahrudin Malik²

¹²Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

nurulirdayanti21@gmail.com

Keywords:

*Employee Performance,
Public Servants*

Kata Kunci:

*Kinerja Pegawai,
Pelayanan Publik*

ABSTRACT

Nurul Irdayanti. 19043014052. with the title *Analysis of Employee Performance in Public Services at the Benteng Alla Utara Village Office, Baroko District, Enrekang Regency. Public Administration study program. Supervised by Mr. H. Muh. Natsir and Mr. H. Aras Solong. Research Objectives (1) to determine employee performance in providing public services. (2) To determine supporting and inhibiting factors in providing public services at the Benteng Alla Utara Village Office, Baroko District, Enrekang Regency. The type of research used is a qualitative method, with data collection techniques of observation, interviews and documentation. using data analysis such as data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study indicate that public services include quality, quantity, timeliness, effectiveness and independence. Researchers conducted a survey with interviews, internal data analysis and involving community participation. The main findings indicate that public services have been running well, but are still relatively weak in terms of timeliness which is not in accordance with the set schedule. The supporting factors include responsibility, work discipline, initiative and honesty in working, except that work discipline still needs to be improved by the village office. Meanwhile, the inhibiting factors are facilities/infrastructure and discrimination in services which have not been said to be running well because the facilities and infrastructure in the village office are inadequate.*

ABSTRAK

Nurul Irdayanti. 19043014052. dengan judul *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Benteng Alla Utara Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang. Program studi Administrasi Publik. Di bimbing oleh Bapak H. Muh.Natsir dan Bapak H. Aras Solong. Tujuan Penelitian (1) untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Desa Benteng Alla Utara Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. menggunakan analisis data seperti reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan publik meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.. Temuan*

* Corresponding Author

Email : nurulirdayanti21@gmail.com

utama menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan dengan baik, tetapi masih tergolong lemah dilihat dari faktor ketepatan waktu yang belum sesuai jadwal yang ditetapkan. Adapun faktor pendukung meliputi tanggung jawab, disiplin kerja, inisiatif dan kejujuran dalam bekerja, kecuali disiplin kerja masih perlu di tingkatkan oleh kantor desa. Sedangkan faktor penghambat ialah sarana/prasarana dan diskriminasi pelayanan belum dikatakan berjalan baik karena dilihat dari sarana dan prasarana di kantor desa belum memadai

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu keharusan yang dilakukan oleh pemerintah. Menurut Sinambalala (2006) pada intinya Manusia bahkan sangat diperlukan layanan yang sangat dinyatakan bahwa layanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Dimana pelayanan begitu akrab dalam kehidupan kita hari-hari. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setia harinya. Selaku lembaga yang melakukan pengelolaan terhadap aktivitas publik guna meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah selaku pemangku kebijakan, Pelayanan publik yang baik juga tidak lepas dari peran pemerintah dalam melakukan upaya-upaya untuk mewujudkan Good Governance dan juga amanat dari reformasi birokrasi.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatakan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani" bukan yang dilayani. Hal tersebut berdampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yaitu dengan terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Kinerja pegawai juga memiliki peran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap tugas memiliki kriteria atau dimensi tertentu yang mengidentifikasi elemen-elemen penting dari tugas tersebut. Mangkunegara (2006, p. 67), Kinerja Pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diperoleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Organisasi atau lembaga hendaknya menjadikan kelebihan dan kekurangan pegawainya sebagai acuan, memperbaiki kelemahannya dan memperkuat kelebihannya untuk meningkatkan kinerja, sehingga kinerja pegawai dapat memberikan pelayanan yang optimal. Kinerja seorang pegawai dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu aspek internal atau aspek yang ada dalam diri pegawai itu sendiri seperti: diantaranya kondisi fisik, intelegensi, sikap, bakat, kebiasaan, minat dan perhatian, motivasi, komitmen, keadaan emosi serta disiplin. Dan aspek eksternal atau aspek yang mempengaruhi dari luar diri pegawai itu sendiri seperti: diantaranya pimpinan, teman kerja, keluarga, fasilitas, lingkungan, budaya kerja dan lain-lain (Herzberg dalam Herianto dan Mirsa, 2018).

Pemerintah desa merupakan elemen terkecil dalam menjalankan struktur pemerintah diwilayahnya. Ketika membahas masyarakat sehingga fungsi pemerintah desa sangat diperlukan manfaat dan menyenangkan hak masyarakat, keterbukaan negara dalam mengajuhkan pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap keunggulan layanan yang terkandung baik, pada intinya masyarakat selalu menuntut pelayanan yang baik. Tetapi nyatanya masih banyak pemerintah dalam memberikan pelayanan hasilnya belum optimal, salah satunya pada Desa Benteng Alla Utara Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh di Desa Benteng Alla Utara Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang menunjukkan kapabilitas aparat pada instansi Desa Benteng Alla Utara dalam menjalankan tugasnya, khususnya dalam hal memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Permasalahan yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk: 1) pelayanan pembuatan surat pengatantar KTP, 2) Pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) Surat keterangan tidak mampu, serta administrasi lainnya. Pemberian layanan yang masih rendah merupakan permasalahan yang terjadi dilapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

B. METODE

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini akan dilaksanakan dikantor Desa Benteng Alla Utara Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang. Informan dalam penelitian ini adalah; Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Desa, Tokoh Masyarakat 2 orang dan Masyarakat 3 orang. Pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah dikumpul dideskripsikan sebagai temuan dalam laporan penelitian. Dengan kata lain, teknik pengolahan data yang ditempuh yaitu; pengumpulan data, mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Desa Benteng Alla Utara Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang

a. Kualitas

Pihak kantor desa Benteng Alla Utara dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melibatkan kombinasi dari survei, wawancara, analisis data internal, dan partisipasi masyarakat. Pendekatan yang holistik seperti ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kinerja organisasi dan membantu kita membuat keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan pelayanan publik.

Hasil penelitian sejalan dengan teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry yang mengatakan SERVQUAL adalah model yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama: tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Pendekatan ini yang dilakukan oleh kantor desa Benteng Alla Utara

mencerminkan praktik terbaik dalam pengelolaan kualitas pelayanan publik dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan dan metode untuk memastikan pelayanan yang adil, transparan, dan efisien bagi seluruh masyarakat.

b. Kuantitas

Jenis pelayanan yang paling banyak diminati oleh masyarakat desa Benteng Alla Utara adalah pelayanan administrasi. Hal ini tercermin dari permintaan yang tinggi terhadap layanan seperti pembuatan kartu keluarga, surat keterangan domisili dan lain sebagainya. Tetapi tidak boleh diabaikan juga kebutuhan terkait dengan layanan kesehatan dan juga bantuan sosial bagi kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian pemerintah desa dapat mengoptimalkan pelayanan publik mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Hasil penelitian sejalan dengan teori manajemen pelayanan publik oleh Christopher Hood (1991) dalam artikelnya "A Public Management for All Seasons?" membahas pentingnya manajemen yang efektif dalam penyediaan layanan publik, termasuk penyesuaian kuantitas layanan berdasarkan analisis permintaan dan kebutuhan masyarakat. Teori ini membantu pemerintah desa Benteng Alla Utara dalam mengelola kuantitas pelayanan publik secara efektif, dengan mempertimbangkan permintaan tinggi terhadap layanan administrasi dan kesehatan.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan publik merupakan aspek yang penting dan perlu diperhatikan oleh kantor desa. Berbagai langkah telah diambil untuk menangani situasi di mana pelayanan tidak dapat diselesaikan tepat waktu, namun terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Selain itu kantor desa Benteng Alla Utara juga telah mengambil langkah-langkah untuk menangani keterlambatan dalam pelayanan publik, masih ada ruang untuk meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan masyarakat serta memperbaiki proses internal untuk mencapai tingkat ketepatan waktu yang lebih baik. Dengan demikian, kualitas layanan publik di desa dapat ditingkatkan secara signifikan.

Hasil penelitian sejalan dengan teori Ketepatan waktu oleh John P. Kotter (1996) Dalam bukunya "Leading Change" Kotter menekankan pentingnya manajemen waktu yang efektif dalam proses perubahan organisasi. Ia menyarankan bahwa untuk mencapai ketepatan waktu, organisasi harus memiliki tujuan yang jelas, prioritas yang ditetapkan, dan manajemen yang efisien. Kantor desa Benteng Alla Utara dapat menerapkan prinsip-prinsip ini untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam pelayanan publik dengan menetapkan tujuan waktu yang jelas dan memprioritaskan tugas-tugas yang mendesak.

d. Efektivitas

Pihak kantor desa telah mengupayakan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efisien guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Evaluasi rutin dilakukan terhadap penggunaan anggaran dan tenaga kerja, dan penyesuaian dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, mereka juga menyadari bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya. Meskipun telah dilakukan upaya untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia, masih terdapat kesadaran akan perlunya peningkatan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya untuk mencapai pelayanan publik yang lebih optimal dan memuaskan bagi masyarakat. Hasil penelitian sejalan dengan teori efektivitas organisasi oleh Daniel Katz dan Robert Kahn

Dalam "The Social Psychology of Organizations" Katz dan Kahn menekankan pentingnya koordinasi dan sinergi antara berbagai bagian organisasi untuk mencapai efektivitas. Mereka mengusulkan bahwa efektivitas organisasi dapat ditingkatkan melalui perbaikan komunikasi dan koordinasi internal. Teori ini mendukung upaya kantor desa untuk meningkatkan komunikasi dan koordinasi internal guna mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

e. Kemandirian

Pegawai kantor desa Benteng Alla Utara telah menunjukkan tingkat keahlian yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka telah melaksanakan tugas-tugas mereka dengan baik dan responsif terhadap kebutuhan warga. Meskipun demikian, masih ada ruang untuk meningkatkan keterampilan mereka melalui pelatihan tambahan dan pengalaman lapangan. Dengan demikian, tingkat komitmen kerja pegawai terhadap instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor dapat tercermin melalui upaya mereka dalam meningkatkan keterampilan dan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya menjalankan tugas dengan baik demi kepentingan bersama.

Hasil penelitian sejalan dengan teori motivasi dan kemandirian oleh Frederick Herzberg dalam teorinya tentang motivasi dua faktor, Herzberg menyatakan bahwa faktor-faktor seperti tanggung jawab dan pencapaian dapat meningkatkan kemandirian dan motivasi intrinsik karyawan. Faktor-faktor ini berperan penting dalam memotivasi karyawan untuk bekerja secara mandiri dan mencapai kinerja yang tinggi. Memberikan tanggung jawab yang lebih besar kepada pegawai di kantor desa dan mengakui pencapaian mereka dapat meningkatkan kemandirian dan motivasi mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Faktor pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Desa Benteng Alla Utara Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang

f. Tanggung Jawab

Kantor desa Benteng Alla Utara memastikan setiap pegawai memahami dengan jelas tanggung jawab mereka terkait dengan pelayanan publik memerlukan langkah-langkah yang komprehensif. Hal ini mencakup memiliki dokumen panduan atau SOP yang rinci, struktur organisasi yang jelas, dan komunikasi terbuka antara manajemen dan pegawai. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik dan masukan juga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Dengan demikian, tanggung jawab merupakan kesadaran diri dari kewajiban seorang pegawai dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh instansi terkait.

g. Disiplin Kerja

Disiplin kerja pegawai di kantor desa telah dianggap cukup baik oleh responden. Mereka mematuhi aturan dan prosedur yang berlaku, serta hadir tepat waktu dalam menjalankan tugas mereka. Meskipun demikian, masih ada ruang untuk peningkatan dalam beberapa area, dan upaya terus dilakukan untuk meningkatkan disiplin kerja. Disiplin kerja yang tinggi dianggap sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Dengan mempertahankan tingkat disiplin kerja yang tinggi, diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus meningkat.

h. Inisiatif

Kantor desa memang memberikan penghargaan atau pengakuan kepada pegawai yang berinisiatif dalam meningkatkan pelayanan publik sebagai bentuk motivasi dan apresiasi atas kontribusi mereka. Hal ini dapat meningkatkan semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

i. Kejujuran dalam Bekerja

Kejujuran dalam bekerja di kantor desa dipandang sebagai prinsip moral yang esensial dalam menjaga integritas, kepercayaan, dan kredibilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terlihat bahwa ada pengakuan terhadap upaya pegawai dalam membangun kejujuran dalam memberikan pelayanan. Namun, juga disadari bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dan pemantauan yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa standar kejujuran tetap terjaga.

2. Faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Desa Benteng Alla Utara Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang

a. Sarana dan Prasarana

Kelangkaan sumber daya manusia, peralatan kantor yang kurang memadai seperti komputer, printer, dan koneksi internet yang lambat, serta kurangnya fasilitas seperti tempat duduk yang cukup di ruang tunggu dapat menghambat dalam pemberian pelayanan di kantor desa. Sarana yang tidak memadai ini dapat mengurangi efisiensi, kecepatan, dan kenyamanan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan dan meningkatkan ketersediaan serta kualitas sarana di kantor desa guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

b. Diskriminasi Pelayanan

Diskriminasi dalam pemberian pelayanan adalah masalah serius yang perlu diatasi dengan kebijakan yang tepat dan tindakan konkret. Salah satu pendekatan yang diambil oleh pemerintah desa adalah dengan memberikan pelatihan reguler kepada pegawai tentang pentingnya pelayanan yang adil dan inklusif. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga dianggap penting untuk memastikan bahwa kebutuhan semua warga dipertimbangkan dengan adil.

Sejalan dengan hasil penelitian tentang faktor pendukung dan penghambat kinerja , menunjukkan adanya relevansi dengan teori faktor-faktor pendukung dan yang mempengaruhi kinerja pegawai sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rismawati (2018), Andhari (2020), menyatakan bahwa yang mendukung dan mempengaruhi kinerja diantaranya; motivasi, tanggung jawab, disiplin, , ketersediaan sarana dan prasarana dan hubungan internal dan eksternal antara pimpinan dan bawahan.

2. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dari penelitian yang dilakukan dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Benteng Alla Utara Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang yaitu:

- a. Pelayanan publik diukur melalui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Penelitian menggunakan survei, wawancara, analisis data, dan partisipasi masyarakat. Temuan menunjukkan pelayanan publik berjalan baik, tetapi ketepatan waktu masih kurang. Langkah-langkah telah diambil untuk mengatasi keterlambatan, namun perbaikan komunikasi, koordinasi dengan masyarakat, dan proses internal masih diperlukan.

- b. Faktor pendukung kinerja pegawai di kantor desa Benteng Alla Utara meliputi tanggung jawab, disiplin kerja, inisiatif, dan kejujuran. Tanggung jawab ditegakkan melalui pemahaman tugas yang jelas dan umpan balik dari masyarakat. Disiplin kerja tinggi ditunjukkan dengan kepatuhan aturan dan kehadiran tepat waktu. Inisiatif pegawai diakui dan diberi penghargaan. Kejujuran dipertahankan dengan pemantauan berkelanjutan. Faktor-faktor ini mendukung kinerja pegawai dan meningkatkan kualitas pelayanan di kantor desa.
- c. Faktor penghambat kinerja pegawai di kantor desa Benteng Alla Utara meliputi kekurangan sarana, prasarana, dan diskriminasi dalam pelayanan. Kurangnya peralatan dan fasilitas menurunkan efisiensi dan kenyamanan, sementara diskriminasi mengurangi kepercayaan masyarakat. Penanganan masalah ini memerlukan perhatian berkelanjutan.

Ucapan Terimah Kasih*

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada orang tua dan keluarga saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam proses penulisan jurnal ini. Dukungan kalian menjadi salah satu faktor penting dalam penulisan ini. Serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya pegawai, staff dan masyarakat yang telah bekerja sama dan berpartisipasi aktif dalam memberikan bahan informasi yang dibutuhkan pada penelitian ini.

Kontribusi*

1. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik, seperti peningkatan ketersediaan dan kualitas sarana, pelatihan reguler tentang pelayanan yang adil dan inklusif, serta partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan.
2. Penelitian ini berperan penting dalam memberikan data empiris dan rekomendasi strategis yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Benteng Alla Utara.

REFERENSI

- Herianto, Dedy dan Mirsa, Sitti. 2018. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Motivasi kerja Pegawai Dinas Bina Marga Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Politik Profetik Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Mangkunegara. 2006. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sinambela dan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi: dilengkapi dengan Metode R&D*. Cet 23. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik