



Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Data Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang

Fatma Arifin¹, Zulkarnain Umar²

^{1,2}Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

fatmaarifin4@gmail.com

Keywords:

Employee,
Performance,
Public,
Service

Kata Kunci:

Kinerja,
Pegawai,
Pelayanan,
Publik

ABSTRACT

This research aims to determine employee performance in public services at the Data Village Office, Duampanua District, Pinrang Regency with factors inhibiting performance. This research uses qualitative methods, with data collection techniques through observation, interviews and documentation with 9 informants, 5 sub-district office employees and 4 community members. The data analysis technique used interactive theory through stages; data collection, data presentation, data reduction, and drawing conclusions. The results of the research show that employee performance in public services at the Data Village Office, Duampanua District, Pinrang Regency, seen from the indicators: Work Quantity, Work Effectiveness and Independence, is quite good, but what is still not good is Quality of work and Punctuality, where the quality of work is not yet good because There is still service discrimination and sometimes the service is not on time, so that is what must be changed to improve employee performance in public services. Meanwhile, the factors inhibiting performance consist of work motivation, facilities and infrastructure, and good leadership, except for employee expertise and skills which still need to be improved.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Data Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang dengan faktor-faktor penghambat kinerja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan sebanyak 9 orang, 5 orang pegawai kantor kelurahan dan 4 orang masyarakat. Teknik analisis data digunakan teori interaktif melalui tahapan; pengumpulan data, reduksi data penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan, Kinerja pegawai dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Data Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang dilihat dari indikator: Kuantitas kerja, Efektifitas kerja, dan Kemandirian sudah cukup baik namun yang masih kurang baik yaitu Kualitas kerja dan Ketepatan Waktu, dimana kualitas kerja belum baik karena masih ada diskriminasi pelayanan dan terkadang pelayanannya tidak tepat waktu. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat kinerja terdiri dari motivasi kerja, sarana dan prasarana, dan faktor keahlian dan keterampilan pegawai yang masih perlu ditingkatkan lagi.

* Corresponding Author

Email : fatmaarifin4@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Dengan adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur tentang pemerintahan yang baik yang merupakan fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kohesi sosial, kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, dan memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Menurut Harbani Pasolong (2007:128) Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan definisi pelayanan publik menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Barang, jasa dan pelayanan administratif dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud barang bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (Public Goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Upaya meningkatkan pelayanan pada masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintahan yang merupakan tugas pemerintah untuk menyelenggarakannya. Akan tetapi kenyataan di lapangan sering terjadi kurang sesuai dengan harapan masyarakat, dimana masih ditemukan pegawai yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Beberapa fenomena yang terjadi di kantor kelurahan data antara lain adalah kecenderungan keterlambatan pelayanan contohnya pelayanan administrasi.

Kinerja dalam pelayanan publik sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi, semakin bagus kinerja yang dimiliki pegawai dalam pelayanan maka semakin efektif pencapaian tujuan organisasi. Sudah menjadi tujuan organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan pegawai yaitu dengan menyertakan pendidikan dan pelatihan sebelumnya, sehingga akan memberi kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya.

Kinerja adalah keberhasilan dari suatu organisasi atau instansi selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau berbagai kemungkinan lain yang telah disepakati bersama. Kinerja juga merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Penilaian kinerja pada pemerintahan daerah adalah faktor penting dalam mengembangkan organisasi secara efektif dan efisien, seperti yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai landasan hukum dan hak-hak yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Aparatur Sipil Negara harus memiliki kualitas kinerja yang baik sebagai penunjang terselenggaranya pelayanan kepada Masyarakat.

B. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara lengkap tentang obyek dan yang diteliti. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Jumlah informan sebanyak 9 orang yakni Pelaksana Tugas Lurah (1 orang), Staf Pengelola Keuangan (1 orang), Staf Pengelola Data Sekretariat (1 orang), Kasi Pemerintahan, Kemanan dan Ketertiban (1 orang), Operator (1 orang), dan Masyarakat (4 orang). Teknik pengumpulan data ; observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data digunakan metode intraktif (Smaile and Huberman 2012) dengan tahapan ; pengumpulan data, verifikasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Pada kantor Kelurahan Data Kecamatan Duampuna Kabupaten Pinrang

a. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merujuk pada sejauh mana hasil kerja seseorang atau suatu tim memenuhi standar yang ditetapkan, baik dari segi akurasi, efisiensi, kecepatan, maupun kepuasan masyarakat, sejalan dengan teori Yulianto (2020) “kualitas kerja yang diukur dari persepsi seorang pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan, serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai”.

Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan pelayanan di Kantor Kelurahan Data Kecamatan Duampuna Kabupaten Pinrang belum cukup berkualitas, dalam pelayanan masih ada diskriminatif yang dimana pelayanan masih pandang bulu, akan tetapi sarana dan prasarana sudah cukup memenuhi.

b. Kuantitas Kerja

Kuantitas Kerja merujuk pada jumlah pekerjaan atau output yang dihasilkan dalam suatu periode waktu tertentu, sejalan dengan teori Yulianto (2020) “jumlah yang dihasilkan oleh seorang pegawai yang dinyatakan dalam istilah tertentu, seperti jumlah unit, jumlah siklus yang diselesaikan”.

Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan kuantitas kerja pegawai di Kantor Kelurahan Data Kecamatan Duampuna Kabupaten Pinrang sudah cukup baik, dapat dilihat dari respon pegawai terhadap pengguna layanan dan pegawai membagi tugas mengisi pekerjaan yang kosong.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas, sejalan dengan teori Suwardjono (2011:170) “Tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah keputusan. Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan pelayanan belum tepat waktu, karena masih ada permintaan pengguna layanan yang tidak diselesaikan pada waktu yang telah dijanjikan.

d. Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja adalah kemampuan untuk mencapai hasil atau tujuan yang diinginkan dengan cara yang efisien dan tepat waktu. Ini melibatkan

penggunaan sumber daya secara optimal, pencapaian hasil yang berkualitas, dan konsisten dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan teori Gibson (2010) mengatakan bahwa “efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama”. Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan efektifitas kerja pegawai dalam penggunaan biaya dan SDM pada kantor Kelurahan Data ini sudah sangat efektif.

e. Kemandirian

Kemandirian dalam pelayanan merujuk pada kemampuan seseorang atau tim untuk mengelola tugas atau menghadapi situasi tanpa perlu tergantung pada arahan atau bantuan terus menerus dari pihak lain. Sejalan dengan teori Yulianto (2020) mengatakan bahwa “Tingkat kemampuan dan komitmen seseorang pegawai dalam menjalankan fungsi kerjanya secara bertanggung jawab”.

Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan kemandirian pegawai pada kantor Kelurahan Data Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang bisa dikatakan sudah sangat bagus karena pegawai sudah sangat mandiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa perlu arahan lagi dari pimpinan.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam Pelayanan Publik pada kantor Kelurahan Data Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang

a. Keahlian dan Keterampilan

Keahlian adalah kemampuan khusus atau pengetahuan yang dimiliki seseorang dalam suatu bidang tertentu, sedangkan Keterampilan adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan efektif dan terampil dalam praktiknya. Sejalan dengan teori Robbins (2006) “Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakikatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu dari kemampuan intelektual dan fisik”. Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan keahlian dan keterampilan pegawai dalam pelayanan belum dikatakan baik, karena tidak semua pegawai memahami pekerjaan yang diisi seperti membuat surat pengantar pembuatan KTP dari kelurahan.

b. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan internal atau eksternal yang mendorong seseorang untuk bekerja dengan maksimal, termotivasi, dan bersemangat. Ini bisa berasal dari kebutuhan akan pencapaian pribadi, pengakuan, penghargaan, atau tujuan yang jelas dalam karir. Motivasi kerja yang tinggi biasanya menghasilkan produktivitas yang lebih baik dan kepuasan kerja yang lebih besar. Sejalan dengan teori Malayu S.P Hasibuan (2006) mengatakan bahwa “motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan”. Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan motivasi kerja pegawai pada kantor Kelurahan Data Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang sudah bisa dikatakan baik, tetapi kedisiplinan harus bisa di tingkatkan, supaya lebih baik lagi.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah fasilitas atau alat yang disediakan untuk mendukung atau memfasilitasi suatu kegiatan atau proses tertentu. Ini dapat mencakup segala sesuatu mulai dari infrastruktur fisik seperti gedung dan peralatan hingga sistem dan teknologi yang mendukung operasi suatu organisasi atau proyek. Sejalan dengan teori Moenir (2006) mengatakan bahwa "sarana sebagai benda yang memiliki fungsi utama untuk mencapai tujuan seperti toilet, tempat tidur, dan lain-lain, sedangkan prasarana merupakan alat penunjang atau secara tidak langsung digunakan untuk mencapai tujuan seperti lingkungan sekitar". Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, sarana dan prasarana sudah terpenuhi sesuai dengan kebutuhan pelayanan seperti ruang pelayanan, kursi, komputer, print, ATK, lemari, kipas, parkir, dan sebagainya.

d. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi dan memimpin orang lain dalam mencapai tujuan tertentu secara efektif. Ini melibatkan keterampilan dalam mengambil Keputusan, mengelola tim, memotivasi orang lain dan menetapkan visi yang jelas. Sejalan dengan teori Sutrisno (2020:213) yang menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan aktivitas menggerakkan orang lain untuk mencapai hasil yang diharapkan dengan cara memimpin, membimbing, dan mempengaruhi orang lain. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, Kepemimpinan atasan pada kantor Kelurahan Data sudah sangat baik karena dapat melakukan pendekatan kepada staf-staf yang ada di Kantor Kelurahan Data tersebut. Dimana kepemimpinan sangatlah berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

D. SIMPULAN

1. Kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Data, dapat di nilai berdasarkan lima indikator yaitu; Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Ketepatan waktu, Efektivitas kerja dan Kemandirian. Sebagian sudah berjalan dengan baik, seperti Kuantitas kerja, Efektivitas kerja dan Kemandirian. Namun masih ada beberapa indikator yang belum berjalan dengan optimal contohnya: Kualitas kerja dan ketepatan waktu.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Data dapat dinilai berdasarkan 4 faktor yaitu: Keahlian dan Keterampilan, Motivasi kerja, Sarana dan Prasarana, serta Kepemimpinan. Namun setelah melakukan penelitian, dapat dilihat bahwa hanya satu faktor yang menjadi penghambat yaitu Keahlian dan keterampilan.

REFERENSI

- Adhari, I. 2020. Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Manajemen dan Motivasi Kerja. Pasuruan: Qiara Media.
- Afandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Nusa Media.
- Alemina, Henuk. 2020. Pengantar Ilmu Administrasi. Yogyakarta: Andi.
- Budi, Yulianto. 2020. Perilaku Penggunaan APD Sebagai Alternatif Meningkatkan Kinerja Karyawan yang Terpapar Bising Intensitas Tinggi. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

- Dedy, Mulyadi. 2016. *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Erickson, E. 2010. *Childhood and Society*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Gibson James L, Ivancevich J, Donnely J. 2017. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kreitner, Robert & Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar P, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Poltak Lijan, Simanjuntak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poltak Lijan, Simanjuntak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara..