

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

Fatma Arifin^{1*}, Djainuddin M², Zulkarnain Umar³

^{1,2,3}Universitas Islam Makassar

*Corresponding Author
fatmaarifin4@gmail.com

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.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Motivasi Kerja, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Dengan adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yang merupakan fungsi-fungsi dari pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efisien dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kohesi sosial, meningkatkan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, serta meningkatkan perlindungan lingkungan. Selain itu, juga mendorong pemanfaatan sumber daya alam yang bijaksana dan memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan administrasi publik.

Menurut Harbani Pasolong (2007:128), pelayanan publik mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk sekelompok orang yang memiliki kegiatan bermanfaat dalam suatu komunitas, serta memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk fisik. Sedangkan Definisi pelayanan



publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Meskipun dalam penjelasan bagian tersebut barang, jasa, dan pelayanan administratif dianggap sudah jelas, sebenarnya yang dimaksud dengan barang bukanlah barang yang diperdagangkan dalam kehidupan sehari-hari, melainkan barang publik (Public Goods) yang disediakan oleh pemerintah

Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu aspek dari pelayanan masyarakat adalah pelayanan pemerintahan, yang merupakan tanggung jawab pemerintah untuk menyelenggarakannya. Namun, di lapangan, sering kali kenyataan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, di mana masih ada pegawai yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan yang diharapkan. Beberapa fenomena yang terjadi di kantor kelurahan, antara lain, adalah kecenderungan keterlambatan dalam pelayanan, seperti dalam pelayanan administrasi.

Kinerja dalam pelayanan publik sangat berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Semakin baik kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi tersebut (Faizal & Nahdiana, 2019). Organisasi bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dengan menyediakan pendidikan dan pelatihan, sehingga memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan potensi yang mereka miliki.

Kinerja adalah pencapaian suatu organisasi atau instansi dalam melaksanakan tugas selama periode tertentu, yang diukur dengan membandingkannya terhadap berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, atau kriteria lain yang telah disepakati (Brahmana & Sitepu, 2020). Kinerja juga merujuk pada pelaksanaan suatu pekerjaan yang dapat mencapai hasil sesuai dengan harapan.

Penilaian kinerja di pemerintahan daerah merupakan faktor penting untuk

mengembangkan organisasi secara efektif dan efisien, seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Aparatur Sipil Negara (ASN), yang menjadi dasar hukum serta hak-hak yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Aparatur Sipil Negara perlu memiliki kualitas kinerja yang baik untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang objek 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Data Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang

a. Kualitas kerja

Kualitas kerja mengacu pada sejauh mana hasil kerja individu atau tim memenuhi standar yang telah ditentukan, 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 Duampanua 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 Duampanua 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 adalah sejauh mana aktivitas diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dilihat dari segi koordinasi dengan hasil yang diperoleh serta penggunaan waktu yang maksimal untuk kegiatan tersebut, sejalan dengan teori Suwardjono (2011:170) "Adanya informasi bagi pengambil keputusan saat diperlukan, sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuannya untuk memengaruhi suatu 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 Kinerja

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 individu untuk memengaruhi dan memandu orang lain dalam mencapai tujuan tertentu dengan cara yang 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 adalah aktivitas yang mendorong orang lain untuk mencapai hasil yang diinginkan melalui tindakan memimpin, membimbing, dan memengaruhi. 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.

KESIMPULAN

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.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Brahmana, D. A. B., & Sitepu, E. (2020). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. *Sosial Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 96–104. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/socialopinion/article/view/771/678>
- 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.
- Faizal, A., & Nahdiana. (2019). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Toddopuli Makassar. *Journal of Communication Sciences (JCoS)*, 1(2), 132–142. <http://www.journal-uim-makassar.ac.id/index.php/JCoS/article/download/290/236>
- 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.
- Robbins P, Stephen. 2006. Perilaku Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Sabaruddin, Abdul. 2015. Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik; Teori Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.