

PERANAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BADAN PELAYANAN PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL DAERAH KABUPATEN TANAH BUMBU

Kukuh Ardanto¹, Murdiansyah Herman², Sita Hajar Malawat³

¹Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Program
Studi Administrasi Publik
E-mail: kukuhardanto@gmail.com

ABSTRAK

Kukuh Ardanto NPM: 16.12.0265. Peranan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah Kabupaten Tanah Bumbu.

Latar belakang penelitian ini dilakukan, Kualitas Kinerja pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, masih rendah, artinya belum optimal dilaksanakan.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu.

Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep Kualitas Kinerja pegawai Terhadap Pelayanan Publik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelasional. Penelitian deskriptif-korelasional artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen

Hasil penelitian, menemukan bukti bahwa Kualitas Kinerja pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, disimpulkan cukup signifikan. Ini didukung hasil penelitian berupa; komunikasi yang dibangun pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai sudah cukup efektif; kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai sudah sangat cepat; ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai sudah sangat teliti; keakuratan data yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai sudah sangat akurat; Keamanan masyarakat yang berada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah cukup aman.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Kukuh Ardanto NPM: 16.12.0265. The Role of Employee Performance on Public Services at the Regional Investment Licensing and Investment Service Agency Office of Tanah Bumbu Regency.

The background of this research was carried out, the quality of employee performance towards public services at the BP3MD Tanah Bumbu Regency office is still low, meaning that it has not been optimally implemented.

The purpose of this research is to find out how the quality of the performance of officials towards public services at the BP3MD Tanah Bumbu Regency office.

The research benefits are expected to be useful in developing the concept of the quality of employee performance on public services.

The research method used in this research is descriptive-correlational research method. Descriptive-correlational research means that the researcher tries to describe and then tries to connect the relationship between the independent variable and the dependent variable

The results of the study, found evidence that the quality of employee performance towards public services at the BP3MD Tanah Bumbu Regency office was concluded to be quite significant. This is supported by research results in the form of; the communication built by employees in providing services is considered quite effective; the speed of employees in providing services is considered very fast; the carefulness of employees in providing services is considered to be very thorough; the accuracy of the data provided by employees in providing services to the community is considered to be very accurate; The security of the people who are in the BP3MD Tanah Bumbu Regency office is considered to be quite safe.

Keywords: Employee Performance and Public Service

PENDAHULUAN

Pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang didalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah

layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum. Salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara adalah pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (good governance) di Indonesia.

Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan good governance dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dalam partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat akurat dan aman.

Kinerja pegawai di Kantor Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) Kabupaten Tanah Bumbu harus lebih ditingkatkan lagi guna memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya, kinerja aparaturnegara harus tunduk kepada undang-undang kepegawaian, juga yang tidak kalah penting adalah semua tingkah lakunya harus bersumber pada falsafah negara, yaitu Pancasila. Maka diharapkan, agar kinerja aparaturnegara mampu mengali intisari dari nilai-nilai tradisi kuno yang luhur, untuk dipadukan dengan nilai-nilai positif dari modernisme. Dengan demikian kita tidak akan kehilangan identitas diri sebagai suatu bangsa yang besar, sekaligus bisa ikut dalam derap kemajuan dari modernisasi di zaman modern sekarang. Berkaitan dengan persoalan itulah, sehingga penulis berkeinginan mengambil judul penelitian ini, adalah “ Peranan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) Kabupaten Tanah Bumbu “.

METODE

Metode Penelitian

1). Jenis dan Data Penelitian

Jenis data yang dikumpulkan dalam ini adalah data primer, yaitu data yang diambil langsung dari Kantor Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) Kabupaten Tanah Bumbu, seperti jumlah karyawan, tingkat absensi karyawan, struktur organisasi personalia.

2). Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan cara - cara sebagai berikut :

(1). Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan pimpinan, karyawan dan orang - orang yang berwenang pada penelitian ini.

(2). Dokumentasi, dimana pengumpulan data dengan cara melihat dan catatan- catatan yang terdapat di perusahaan.

(3). Observasi, merupakan pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung keadaan yang sebenarnya di perusahaan tersebut.

3). Teknik Analisa Data

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka dalam skripsi ini nantinya data diolah dari hasil riset lapangan dengan menggunakan teori yang penulis peroleh melalui studi kepustakaan dan dianalisa secara kualitatif. Dengan menggunakan metode tersebut diharapkan penyusunan skripsi ini sesuai dengan yang diinginkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil jawaban 95 responden tersebut, dihitung, ditabulasi, dan kemudian dianalisis, yang hasilnya dapat digambarkan dalam beberapa tabel yang tersebut dibawah ini:

Tabel.1 Terhadap sarana dan prasarana di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah memadai

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	52	54.74
Ragu Ragu	23	24.21
Tidak Setuju	20	21.05
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer 2020

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 54.74 % responden menyatakan setuju, bahwa sarana dan prasarana di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah memadai.

Kemudian ada 24.21 % responden menyatakan ragu ragu, apakah sarana dan prasarana di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah memadai.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 21.05 % responden bahwa sarana dan prasarana di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah memadai

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian responden yakni 54.74 % responden yang membenarkan, bahwa sarana dan prasarana di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah memadai.

Tabel. 2

Terhadap gedung bangunan yang ada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah layak

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	70	73.68
Ragu Ragu	10	10.53
Tidak Setuju	15	15.79
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer 2020

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 73.68 % responden menyatakan setuju, bahwa gedung bangunan yang ada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah layak.

Kemudian ada 10.53 % responden menyatakan ragu ragu, apakah gedung bangunan yang ada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah layak.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 15.79 % responden bahwa gedung bangunan yang ada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah layak.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian responden yakni 73.68 % responden yang membenarkan, bahwa gedung bangunan yang ada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah layak.

Tabel. 3

Terhadap jumlah pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah memadai

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	78	82.10
Ragu Ragu	4	4.21
Tidak Setuju	13	13.68
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer, 2020

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 82.10 % responden menyatakan setuju, bahwa jumlah pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah memadai.

Kemudian ada 4.21 % responden menyatakan ragu ragu, apakah jumlah pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah memadai.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 13.68 % responden bahwa jumlah pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah memadai.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 82.10 % responden yang membenarkan, bahwa jumlah pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah memadai.

Tabel. 4

Terhadap komunikasi yang dibangun pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah cukup efektif

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	70	73.68
Ragu Ragu	13	13.69
Tidak Setuju	12	12.63
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer, 2020

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 73.68 % responden menyatakan setuju, bahwa komunikasi yang dibangun pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah cukup efektif.

Kemudian ada 13.69 % responden menyatakan ragu ragu, apakah komunikasi yang dibangun pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah cukup efektif.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 12.63 % responden bahwa komunikasi yang dibangun pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru, dinilai sudah cukup efektif.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 73.68 % responden yang membenarkan, bahwa komunikasi yang dibangun pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah cukup efektif.

Tabel.5

Terhadap kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat cepat

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	70	73.68
Ragu Ragu	10	10.53
Tidak Setuju	15	15.79
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer, 2020

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 73.68 % responden menyatakan setuju, bahwa kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat cepat.

Kemudian ada 10.53 % responden menyatakan ragu ragu, apakah kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat cepat.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 15.79 % responden bahwa kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat cepat.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 73.68 % responden yang membenarkan, bahwa kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat cepat.

Tabel. 6

Terhadap ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat teliti

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	80	84.21
Ragu Ragu	7	7.37
Tidak Setuju	8	8.42
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer, 2020

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 84.21 % responden menyatakan setuju, bahwa ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat teliti.

Kemudian ada 7.37 % responden menyatakan ragu ragu, apakah ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat teliti.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 8.42 % responden bahwa ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat teliti.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 84.21 % responden yang membenarkan, bahwa ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat teliti.

Tabel. 7

Terhadap keakuratan data yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat akurat

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	70	73.68
Ragu Ragu	10	10.53
Tidak Setuju	15	15.79
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer, 2020

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 73.68 % responden menyatakan setuju, bahwa keakuratan data yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat akurat.

Kemudian ada 10.53 % responden menyatakan ragu ragu, apakah keakuratan data yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat akurat.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 15.79 % responden bahwa keakuratan data yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat akurat.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 73.68 % responden yang membenarkan, bahwa keakuratan data yang diberikan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat akurat.

Tabel. 8

Terhadap kebersihan tempat pelayanan yang ada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat bersih

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	65	68.42
Ragu Ragu	13	13.68
Tidak Setuju	17	17.90
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer, 2020

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 68.42 % responden menyatakan setuju, bahwa kebersihan tempat pelayanan yang ada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat bersih.

Kemudian ada 13.68 % responden menyatakan ragu ragu, apakah kebersihan tempat pelayanan yang ada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat bersih.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 17.90 % responden bahwa kebersihan tempat pelayanan yang ada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat bersih.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 68.42 % responden yang membenarkan, bahwa kebersihan tempat pelayanan yang ada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat bersih.

Tabel. 9

Terhadap kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu dinilai sudah sangat nyaman

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	64	67.37
Ragu Ragu	16	16.84
Tidak Setuju	15	15.79
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer, 2020

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 67.37 % responden menyatakan setuju, bahwa kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat nyaman.

Kemudian ada 16.84 % responden menyatakan ragu ragu, apakah kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat nyaman, dinilai sudah sangat nyaman.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 15.79 % responden bahwa kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat nyaman, dinilai sudah sangat nyaman.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 67.37 % responden yang membenarkan, bahwa kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah sangat nyaman, dinilai sudah sangat nyaman.

Tabel. 10

Terhadap Keamanan masyarakat berada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinili sudah cukup aman

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	80	84.21
Ragu Ragu	7	7.37
Tidak Setuju	8	8.42
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer, 2020

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 84.21 % responden menyatakan setuju, bahwa Keamanan masyarakat berada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinili sudah cukup aman.

Kemudian ada 7.37 % responden menyatakan ragu ragu, apakah Keamanan masyarakat berada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinili sudah cukup aman.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 8.42 % responden bahwa Keamanan masyarakat berada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinili sudah cukup aman.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 84.21 % responden yang membenarkan, bahwa Keamanan masyarakat berada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah cukup aman.

2. Faktor yang menjadi penghambat Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu

Hambatan Kinerja pegawai dalam pelayanan publik, banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berkaitan dengan itu, upaya penyediaan pelayanan yang profesional tidak akan terwujud apabila tidak didukung oleh pegawai yang memiliki kemampuan yang handal.

Pelayanan publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu dinilai masih banyak kekurangannya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyebab utama dari rendahnya pelayanan publik adalah petugas pengelola pelayanan. Sikap ini dikarenakan salah satu karakteristik dari pelayanan publik yang tidak memiliki persaingan, sesungguhnya juga disebabkan beberapa faktor dibawah ini.

- a. Adanya aturan yang saling bertentangan. Permasalahan ini muncul dikarenakan pegawai menghadapi persoalan antara mengutamakan kepuasan kepada pelanggan internal (pimpinan organisasi) ataukah mengutamakan kepuasan pelanggan eksternalnya (masyarakat).
- b. Adanya aturan yang kurang jelas. Ini terjadi dikarenakan ketidaktahuan pegawai akan apa yang menjadi harapan pimpinan akan pelayanan yang disediakan dan bagaimana cara memenuhi harapan tersebut.
- c. Kecakapan pegawai tidak sesuai dengan tugas yang diberikan. Dalam suatu organisasi dibawah pemerintah seringkali dijumpai ketidak sesuaian antara kemampuan yang dimiliki pegawai dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Hal tersebut berakibat mereka tidak dapat melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya.
- d. Kurangnya sarana dan prasarana yang ada. Kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh peralatan maupun teknologi yang mereka pergunakan dalam memberikan pelayanan. Terlalu minimnya peralatan serta teknologi yang dipergunakan akan berakibat pelayanan yang diberikan tidak dapat sesuai dengan yang diharapkan.
- e. Kurang jelasnya sistem penghargaan yang diberikan. Tidak adanya sistem evaluasi dan penghargaan dalam instansi pemerintah. Kecenderungannya organisasi melihat kinerja pegawai melalui hasil kerja mereka, dimana output control sistem sering kali tidak sesuai dengan tujuan dari pelayanan melainkan didasarkan pada tujuan lain dari organisasi.
- f. Kurangnya kewenangan yang diberikan dalam memberikan pelayanan publik. Permasalahan ini muncul diakibatkan ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam proses pemberian pelayanan yang disebabkan wewenang yang tidak mereka miliki sehingga mereka juga tidak terlatih untuk mengatasi permasalahan yang muncul dengan lebih baik.
- g. Kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Tidak adanya kerja sama antara pegawai dan pimpinan organisasi dalam memberikan pelayanan akan berakibat buruk terhadap kinerja yang dihasilkan.

Berbagai persoalan di atas merupakan hal-hal yang harus mendapat perhatian lebih dari Kepala Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu untuk meningkatkan peranan kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada publik / masyarakat, supaya benar-benar berkualitas dan masyarakat yang terutama, mereka yang ingin mendapatkan perizinan merasa puas dan dicepat dalam mendapatkan pelayanan tersebut.

3. Upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu

Berkaitan dengan faktor penghambat tadi diatas, kiranya harus diusahakan jalan keluarnya, dengan memberikan solusi atau upaya yang harus dilakukan guna memberikan kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu akan lebih baik dan profesional, adapun upaya-upaya yang dilakukan tersebut adalah :

- a. Aturan yang di buat harus jelas dan tegas, jangan abu-abu, guna menghindari tumpang tindihnya kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (publik) dan kepada pimpinan (leader).
- b. Harus adanya Aturan yang jelas terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat, sehingga tidak adanya benturan antara kepentingan internal dan kepentingan eksternal. Artinya pelayanan ke masyarakat (publik) harus lebih didahulukan dari pada pelayanan kepada pimpinan di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu.
- c. Penempatan tugas dan kerja Pegawai di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu harus sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman, guna menghindari ketidak cakapan dan ketidak terampilan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (publik).

- d. Karena kinerja pegawai di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu sangat tergantung kepada peralatan yang menunjang operasional dalam memberikan kualitas pelayanan publik terhadap warganya, maka kekurangan sarana dan prasarana yang menunjang aktivitas tersebut untuk dilengkapi dan disiapkan dengan matang.
- e. Harus adanya aturan yang jelas dalam memberikan kriteria/penilaian pegawai Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu yang berprestasi, maka seharusnya evaluasi dalam memberikan penghargaan tersebut harus benar-benar berdasarkan kepada kejujuran, keadilan, dan kualitas.
- f. Harus adanya aturan yang memberikan kewenangan setiap pegawai di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik), guna dapat memberikan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional.
- g. Harus adanya kerja sama yang baik antara sesama pegawai di BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dan optimal kepada masyarakatnya. Guna memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi semua pihak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Dengan memperhatikan masalah-masalah yang telah dibahas pada bab-bab terdahulu, kiranya dapat diambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Ditemukan bukti yang cukup signifikan bahwa peranan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dianggap sudah cukup memuaskan. Hal ini didukung oleh bukti penelitian yang menyebutkan; bahwa komunikasi yang dibangun pegawai BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan dinilai sudah cukup efektif; kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai sudah sangat cepat; ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai sudah sangat teliti; keakuratan data yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai sudah sangat akurat; Keamanan masyarakat yang berada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah cukup aman.
2. Sedangkan faktor yang menjadi hambatan dari peranan Kinerja pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, meliputi; adanya aturan yang saling bertentangan; adanya aturan yang kurang jelas; kecakapan pegawai tidak sesuai dengan tugas yang diberikan. Kurangnya sarana dan prasarana yang ada; kurang jelasnya sistem penghargaan yang diberikan; kurangnya kewenangan yang diberikan dalam memberikan pelayanan publik; kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan pelayanan publik.
3. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan Kinerja pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, meliputi; aturan yang di buat harus jelas dan tegas; adanya aturan yang jelas terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat; penempatan tugas dan kerja pegawai di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman; harus lengkapnya peralatan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan operasional dalam memberikan kualitas pelayanan publik terhadap warganya; harus adanya aturan yang jelas dalam memberikan kriteria atau penilaian pegawai yang berprestasi; harus adanya aturan yang memberikan kewenangan setiap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik); harus adanya kerja sama yang baik antara sesama pegawai di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu.

Saran-saran

Berkaitan dengan saran-saran, yang nampaknya perlu dicantumkan dalam skripsi ini, meliputi hal-hal berikut ini:

1. Yang perlu dipertahankan dan tingkatkan lagi kualitas kinerja pegawai di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, adalah komunikasi yang dibangun pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan dinilai sudah cukup efektif; kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai sudah sangat cepat; ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai sudah sangat teliti; keakuratan data yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai sudah sangat akurat; Keamanan masyarakat yang berada di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, dinilai sudah cukup aman.
2. Sedangkan faktor yang menjadi hambatan dari Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan Publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu, kiranya untuk secepatnya di atasi dan diselesaikan dengan sepepatnya yang meliputi; terhadap aturan yang tidak mendukung kinerja pegawai; terhadap aturan yang kurang jelas; terhadap kecakapan pegawai yang tidak sesuai dengan tugas; terhadap kurangnya sarana dan prasarana yang ada; terhadap kurang jelasnya sistem penghargaan yang diberikan; terhadap kurangnya kewenangan yang diberikan kepada pegawai; dan terhadap kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

3. Terhadap upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan hubungan kinerja pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu diusahakan untuk dapat dicarikan jalan keluarnya, dan dilaksanakan secepat-cepatnya yang meliputi; mengenai aturan yang di buat harus jelas dan tegas; mengenai aturan yang jelas terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat; mengenai penempatan tugas dan kerja yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman; mengenai peralatan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan operasional; mengenai aturan yang memberikan kewenangan setiap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik); dan mengenai kerja sama yang baik antara sesama pegawai di Kantor BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu harus terus di pertahankan.

REFERENSI

Henry, Nicholas. 2013. Administrasi Negara dan Masalah Masalah Kenegaraan, Terjemahan: Luchiana D. Lontoh, Jakarta, Rajawali.

Kartono, Kartini. 2012. Pemimpin dan Kepemimpinan, Jakarta, Rajawali.

Manullang, M. 2013. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta, Ghalia Indonesia.

Sevilla, Consuelo G., Ochave, Jesus A., Punsalan, Twila G., Regala, Bella P., dan Uriarte, Gabriel G., 2010. Pengantar Metode Penelitian. Terjemahan oleh Alimuddin Tuwu. 2013. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

Siagian, Sondang P. .2014. Fungsi-fungsi Manajerial, Jakarta, Bina Aksara.

Silalahi, Ulbert. 2013 Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen. Bandung, Mandar Maju.

Soekarno K. 2015. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta, Miswar

Suganda, Dann. 2014. Kepemimpinan di dalam Organisasi dan Manajemen. Bandung. CV Sinar Baru.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Administrasi. Bandung, Alfabeta.

Terry, George R. 2010. Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta. Bumi Aksara.MARET 2018.