

# KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DINAS SOSIAL KOTA BANJARMASIN

Cinthy Apriliani<sup>1</sup>, Abdul Wahid<sup>2</sup>, Deli Anhar<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16120188

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1115036001

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 0010106201

Email : Cinthyaapriliani29@gmail.com

## ABSTRAK

Pelayanan merupakan salah satu cara untuk membantu masyarakat dalam hal kegiatan administrasi, pelayanan yang terjadi seringkali masih banyak para aparat birokrasi yang masih belum menyadari fungsinya tersebut sebagai pelayan Publik, sehingga kinerja seorang pegawai dalam memberikan pelayanan masih banyak yang harus diperhatikan dan juga dibenahi dalam memberikan pelayanan publik, khususnya untuk organisasi atau instansi pemerintah yang mencakup Instansi pemerintah dan daerah, karenanya diperlukan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, jenis pengumpulan data deksriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan suatu gejala sosial dan dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada sekretariat dinas sosial kota Banjarmasin secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, Hambatan dalam kinerja pegawai mencakup kurangnya tenaga lapangan atau survey verifikasi data dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut ialah dengan memaksimalkan tenaga pendamping lapangan yang ada.

**Kata Kunci: Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

*Service is one way to help the public in terms of administrative activities, services that occur often there are still many bureaucratic officials who are still not aware of its function as a public servant, so that the performance of an employee in providing services is still much to be considered and also addressed in providing services public, especially for organizations or government agencies that include government and local agencies, therefore it is necessary to know the performance of employees in public services. This research was conducted at the Secretariat of the Social Office of Banjarmasin City using qualitative research methods, the type of qualitative descriptive data collection that is by describing a social phenomenon and by collecting data by observation, interview, and documentation. The results of the research conducted show that the performance of employees in public services at the Banjarmasin City Social Services Secretariat as a whole has been going well, Obstacles in employee performance include lack of field staff or data verification surveys and efforts made to overcome these obstacles is to maximize the accompanying staff existing field.*

**Keywords: Employee Performance in Public Services**

## PENDAHULUAN

Didalam suatu organisasi diperlukan SDM atau Sumber Daya Manusia, SDM Merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi sektor publik maupun swasta (Wirawan,2018). Dari hal tersebut, tentunya dapat diketahui bahwa dalam setiap organisasi pasti memiliki tujuan masing-masing yang hendak dicapai Oleh karena itu, kinerja SDM atau kinerja pegawai dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi jalannya organisasi dalam mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan. Kinerja merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan dengan tanggung jawab sehingga dapat mencapai hasil sesuai yang diharapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja seseorang sangatlah penting, sebab dengan kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya (Sinambela,2018).

Berhasil atau tidaknya suatu organisasi maupun instansi pemerintah akan bergantung pada suatu kinerja, kinerja pegawai yang baik akan mempermudah suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dan sebaliknya jika sebuah organisasi mempunyai kinerja pegawai yang buruk maka juga akan berpengaruh terhadap organisasi yang bersangkutan karena akan mempersulit mencapai tujuan organisasi tersebut. Selain itu, setiap organisasi perlu mengidentifikasi kelebihan maupun kelemahan setiap pegawainya dengan mengadakan penilaian kinerja dalam rangka meningkatkan kinerja pegawainya. Penilaian kinerja PNS atau ASN harus sesuai dengan sasaran kinerja pegawai yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, target yang akan dicapai oleh seorang PNS atau ASN yang harus dicapai setiap tahun, Kinerja pegawai merupakan sebuah jawaban dari berhasil atau tidaknya sebuah organisasi dalam mencapai tujuan.

Kinerja pegawai instansi pemerintah ditujukan untuk memberikan pelayanan Publik, Pelayanan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh lembaga atau instansi pemerintah sebagai administrator Publik yang harusnya memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, Pelayanan Publik telah diatur dalam UU No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Setiap instansi pemerintah tentunya mempunyai masalah tersendiri dalam meningkatkan pelayanan Publik yang salah

satunya merupakan Dinas Sosial Kota Banjarmasin. Seperti yang diketahui berkembangnya masalah sosial akibat dari krisis, konflik sosial, bencana alam, dan gejala disintegrasi sosial, membutuhkan penanganan lebih. Kementerian Sosial memfokuskan pada tujuh kelompok yang memerlukan penanganan yaitu kemiskinan, keterlantaran, kecacatan, keterpencilan, ketunaan, dan penyimpangan perilaku, korban bencana, serta korban tindak kekerasan, eksploitasi, dan diskriminasi. Mereka termasuk sebagai penyandang masalah sosial yang perlu mendapatkan perhatian luar biasa mengingat mereka yang paling rentan terhadap berbagai perubahan baik secara ekonomi maupun sosial ditambah dengan situasi kebencanaan yang akhir-akhir ini sering terjadi di Indonesia. Ketujuh sasaran tersebut menyebar diberbagai pelosok daerah di Indonesia, termasuk Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Karenanya, untuk memberikan pelayanan publik dalam bidang sosial diperlukan kinerja pegawai yang baik dari Dinas Sosial Kota Banjarmasin dan dilatar belakangi dari banyaknya keluhan warga kota Banjarmasin terkait Kinerja Dinas Sosial Kota Banjarmasin yang belum optimal, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin”.

Rumusan Masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin ?
2. Apa Saja Hambatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin ?
3. Upaya Apa Saja Untuk Mengatasi Hambatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin ?

Dari rumusan masalah yang didapat, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui Hambatan Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja untuk mengatasi hambatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin .

## KAJIAN LITERATUR

### 1. KINERJA PEGAWAI

Konsep Kinerja merupakan singkatan dari Kinetika energi kerja yang dalam bahasa Inggris adalah *performance*, istilah *performance* sering diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi performa atau kinerja (Wirawan, 2018:5). Dalam Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2019, Kinerja PNS atau ASN adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap Pegawai pada organisasi/unit sesuai dengan SKP dan Perilaku. Sedangkan Menurut Amir (2015:005) mengemukakan bahwa Kinerja adalah suatu yang ditampilkan oleh seorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Kinerja bukan ujung terakhir dari serangkaian proses kerja tetapi tampilan keseluruhan yang dimulai dari unsur kegiatan input proses, output dan outcome.

Berdasarkan dari beberapa definisi tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa, kinerja merupakan suatu pencapaian dari hasil kerja seseorang ataupun organisasi sesuai dengan sasaran atau tujuan organisasi tersebut yang akan berdampak pada individu tersebut dan organisasinya.

“Standar kinerja yang baik Menurut Sedarmayanti (2010:203) memiliki kriteria :

1. Dapat dicapai, sesuai dengan usaha yang dilakukan pada kondisi yang diharapkan.
2. Ekonomis, biaya rendah atau wajar, dikaitkan dengan kegiatan yang dicakup.
3. Dapat diterapkan, sesuai kondisi yang ada. Jika terjadi perubahan kondisi, harus dibangun standar yang setiap saat dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada.
4. Konsisten, akan membantu keseragaman komunikasi dan operasi keseluruhan fungsi organisasi.
5. Menyeluruh, mencakup semua aktivitas yang saling berkaitan.
6. Dapat dimengerti: diekspresikan dengan mudah jelas untuk menghindari kesalahan komunikasi/kekaburan, instruksi yang digunakan harus spesifik dan lengkap.
7. Dapat diukur, harus dapat dikomunikasikan dengan presisi.

8. Stabil, harus memiliki jangka waktu cukup untuk memprediksi dan menyediakan usaha yang akan dilakukan.

9. Dapat diadaptasi: harus didesain sehingga elemen dapat ditambah, dirubah, dan dibuat terkini tanpa melakukan perubahan pada seluruh struktur.

10. Legitimasi, secara resmi disetujui.

menurut Payaman S. Simanjuntak (dalam Bintoro dan Daryanto, 2017), Faktor yang mempengaruhi kinerja ada tiga, yaitu :

#### 1. Faktor Kompetensi Individu

Kompetensi individu merupakan kemampuan dan keterampilan dalam melakukan kerja.

#### 2. Faktor dukungan organisasi

Salah satu pencapaian kinerja pegawai juga dilatar belakangi oleh dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja.

#### 3. Faktor dukungan manajemen

Kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan dalam membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja dengan cara pelatihan yang akan menumbuhkan motivasi dari seluruh pegawai untuk bekerja secara optimal.

Dalam rangka peningkatan kinerja terdapat tujuh langkah atau upaya yang dapat dilakukan (Mangkunegara, 2017:22), yaitu :

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja.
2. Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan.
3. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
4. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
5. Melakukan rencana tindakan tersebut.
6. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.
7. Mulai dari awal, apabila perlu.

Salah satu hal penting bagi kelancaran kinerja yaitu SOP atau Standar Operasional Prosedur untuk mengikuti tata cara aturan yang berlaku dari perusahaan maupun instansi pemerintah. Standar Operasional Prosedur menurut Sailendra (2015:11) merupakan pedoman untuk memastikan organisasi dalam perusahaan melalui kegiatan operasional berjalan dengan lancar. Sedangkan menurut Menurut Atmoko (2011: 2) Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata cara kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

## 2. PELAYANAN PUBLIK

Menurut Caiden (dalam Mindarti,2016:4) Administration for the public affairs, baginya administrasi publik merupakan seluruh kegiatan administrasi untuk segenap urusan publik sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut UU No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjelaskan bahwa 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 yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan dari beberapa definisi pelayanan tersebut, maka peneliti berpendapat bahwa Pelayanan publik merupakan suatu upaya pemerintah dalam membantu masyarakat mempermudah segala kegiatan administrasi.

Ciri-ciri administrasi Negara atau publik menurut Thoha (dalam Anggara, 2012:143) mencakup :

1. Pelayanan yang diberikan bersifat lebih penting dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta.
2. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi Publik pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, administrasi publik dan

administrasinya bertindak berdasarkan undang-undang dan peraturan.

4. Pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tetapi ditentukan oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum.
5. Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi publik bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

Asas Pelayanan Publik Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan bahwa asas-asas dalam pelayanan publik yaitu:

### 1. Transparansi

Yaitu Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

### 2. Akuntabilitas

Yaitu Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 3. Kondisional

Yaitu Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

### 4. Partisipatif

Yaitu Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

### 5. Kesamaan Hak

Yaitu Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yaitu Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, lokasi penelitian yaitu Dinas Sosial Kota Banjarmasin yang bertempat di Jalan Ir. Pangeran H. Muhammad Noor, Sumber data

penelitian ini yaitu informan dengan teknik pengumpulan data dokumentasi, wawancara, dan observasi dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin

#### A. Kualitas Kerja

Kualitas Kerja yaitu suatu tolak ukur kinerja yang dapat dilihat dari keterampilan, pengetahuan atau mutu kerja. Kualitas Kerja Pegawai merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan setiap pegawai karena akan mempengaruhi Kinerjanya.

Untuk mengetahui Kualitas kerja Pegawai dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin, maka peneliti melakukan wawancara kepada dua informan dan kemudian mendapatkan jawaban dari pertanyaan “ Bagaimana Kualitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin yang mencakup Mutu kerja? “ yang selanjutnya menghasilkan data sebagai berikut :

Menurut informan (AY) mengatakan bahwa “*Kualitas Kerja Pegawai Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin sudah baik*”. Sedangkan menurut informan (ZF) mengatakan bahwa “*Kualitas Kerja Pegawai Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin baik, akan tetapi terkait keterampilan dan pengetahuan atau mutu kerja masih ada pegawai yang kemampuan dan keterampilannya dalam menjalankan tugas masih perlu dilakukan pengembangan kompetensi lebih lanjut*”.

Selain melakukan wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung kelapangan selama 2 hari terkait Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin yang menghasilkan data bahwa “ Kualitas kerja pegawai sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya, walaupun memang mungkin masih ada pegawai yang kualitas kerjanya harus ditingkatkan lagi karena kurangnya kompetensi atau keterampilan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga memerlukan bantuan pegawai yang lain”.

#### B. Kuantitas Kerja

Kuantitas Kerja mengacu pada jumlah waktu kerja pegawai setiap harinya dalam melakukan tugas masing-masing yang bersangkutan, sehingga efektivitas atau Sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dapat tercapai dan Efisiensi atau dapat melaksanakan tugas dengan cepat, hemat, dan tepat waktu agar bermanfaat bagi tujuan organisasi.

Untuk mengetahui Kuantitas kerja Pegawai dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin, maka peneliti melakukan wawancara kepada dua informan dan kemudian mendapatkan jawaban dari pertanyaan “ Bagaimana Kuantitas Kerja atau Jumlah waktu kerja Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin ? “ yang selanjutnya menghasilkan data sebagai berikut :

Menurut informan (AY) mengatakan bahwa “ *Kuantitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin mengikuti target waktu kerja yang telah ditetapkan* “ dimana hal tersebut selaras dengan informan (ZF) yang mengatakan bahwa bahwa “*Kuantitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin yang mengarah pada jumlah waktu kerja sudah sesuai standar waktu kerja dan terkait 1 atau 2 pegawai yang keluar setelah mengisi absen dikarenakan ada urusan kerja maupun ada urusan pribadi yang mendesak atau mengharuskan untuk izin keluar* “

Dan melalui Observasi secara langsung pada hari kedua, maka peneliti mendapatkan hasil penelitian, “Dengan mengamati didepan Ruang Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin selama kurang lebih dua jam dalam ketepatan waktu semua pegawai masuk kerja dengan waktu yang tepat dengan mengisi absen elektronik sidik jari yang berada didepan Ruang Sekretariat sekitar kurang dari pukul 08:00 pagi dan para pegawai Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin juga pulang kerja dengan waktu yang tepat. Akan tetapi, masih ada pegawai yang hanya datang untuk absen dan kemudian keluar lagi tanpa waktu yang ditentukan yang mungkin dikarenakan ada urusan dinas atau urusan pribadi yang mengharuskan untuk keluar kembali”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka Kuantitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin perlu diidentifikasi lebih lanjut dikarenakan masih

ada pegawai yang jumlah waktu kerjanya tidak sesuai dengan seperti apa yang telah ditetapkan.

### C. Tanggung Jawab

Tanggung Jawab merupakan salah satu pedoman yang harus dimiliki oleh setiap pegawai khususnya pada pegawai Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin. Tanggung jawab pegawai Dinas Sosial Kota Banjarmasin dapat dilihat melalui tanggung jawabnya terhadap tugas pokok masing-masing pegawai. Melalui penelitian yang dilakukan, tanggung jawab pada pegawai Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya, para pegawai melaksanakan tugasnya berdasarkan tugas pokok masing-masing melalui dokumen-dokumen yang ada. Dan melalui wawancara secara umum kepada dua informan dan kemudian mendapatkan jawaban dari pertanyaan “ Bagaimana Tanggung jawab Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin ? “ yang selanjutnya menghasilkan data sebagai berikut :

Menurut informan (AY) mengatakan bahwa bahwa *“Tanggung jawab Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin sudah baik karena telah menjalankan tugasnya“*. Dan menurut informan (ZF) mengatakan bahwa *“Tanggung jawab Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin baik berdasarkan pekerjaan yang telah dikerjakan dan berdasarkan tugas masing-masing dalam pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat dikatakan bahwa tanggung jawab pegawai Pada Sekretariat begitu baik, hal tersebut dapat dilihat dari tugas yang sudah dikerjakan masing-masing Sub Bagian “*.

Berdasarkan dari hasil dokumen dan wawancara, maka secara keseluruhan tanggung jawab Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin sudah berjalan baik dengan sebagaimana mestinya berdasarkan dari hasil penelitian yang telah didapat.

### D. Kerjasama

Kerjasama atau sikap saling membantu merupakan salah satu hal penting yang harus dimiliki dan diwujudkan sesama pegawai guna mencapai tujuan organisasi sesuai yang telah ditetapkan sebelumnya, pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin pun kerjasama antar Sub Bagian maupun antar pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan maupun dalam tugas masing-

masing terkait dalam mewujudkan tujuan organisasi atau instansi terkait.

Untuk mengetahui Kerjasama Pegawai dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin, maka peneliti melakukan wawancara kepada dua informan dan kemudian mendapatkan jawaban dari pertanyaan “ Bagaimana Kerjasama yang dilakukan Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin ? “ yang selanjutnya menghasilkan data sebagai berikut:

Menurut informan (AY) mengatakan bahwa bahwa *“Kerjasama Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin Dalam melakukan tugas pelayanan kepada publik atau masyarakat Sekretariat yang terdiri dari Sub Bagian Perencanaan, Sub Bagian Keuangan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pastinya saling bekerjasama dan berkoordinasi dalam menyelesaikan permasalahan maupun suatu tugas yang terkait pelayanan kepada masyarakat“*. Dan sebagaimana informan (ZF) mengatakan bahwa *“Kerjasama Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin merupakan hal penting bagi satu sama lain, antara Sub Bagian atau sesama pegawai memiliki kerjasama yang bagus dalam pelayanan kepada masyarakat seperti mengerjakan tugas bersama-sama berkoordinasi dalam pelayanan kepada masyarakat “*.

Dan melalui data atau dokumen Rencana Kerja atau Renja yang didapatkan, maka peneliti menghasilkan data bahwa *“Kerjasama antar Pegawai Pada Sekretariat sudah terjalin dengan baik antar Sub Bagian memang melakukan koordinasi dalam Pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilihat dari Rencana Kerja atau Renja Dinas Sosial Kota Banjarmasin 2020 yang telah dibuat bersama-sama antar Sub Bagian dan sesuai keterangan dari Informan yang juga dimana dalam pembuatan Renja Dinas Sosial Kota Banjarmasin antar Sub Bagian maupun antar Pegawai harus berkoordinasi atau bekerjasama”*

Berdasarkan hasil Wawancara dan Dokumen, maka kerjasama Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin sudah berjalan baik dengan sebagaimana mestinya, mereka bekerjasama dan berkoordinasi dalam mewujudkan tujuan organisasi.

## E. Inisiatif

Inisiatif merupakan suatu hal yang juga harus dimiliki setiap pegawai, dimana dalam melakukan suatu pekerjaan maupun dalam mengatasi masalah terkait pelayanan maupun tugas masing-masing diharuskan untuk mengambil tindakan tanpa harus menunggu perintah dengan melihat situasi yang ada.

Untuk mengetahui Inisiatif Pegawai dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin, maka peneliti melakukan wawancara kepada dua informan dan kemudian mendapatkan jawaban dari pertanyaan “ Bagaimana Inisiatif yang dilakukan Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin ? ” yang selanjutnya menghasilkan data sebagai berikut :

Menurut informan (AY) mengatakan bahwa bahwa *“Inisiatif Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin sudah baik, setiap pegawai sudah memiliki inisiatif dalam memecahkan masalah dalam pelayanan maupun terkait tugasnya “*.

Dan menurut informan (ZF) mengatakan bahwa *“Inisiatif Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin sangat diperlukan sekali karena harus berpikir kooperatif dan berinisiatif dalam melaksanakan setiap pekerjaan dan inisiatif antar pegawai sudah berjalan sangat baik”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka Inisiatif Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin sudah berjalan baik dengan sebagai mestinya sesuai keterangan.

## 2. Hambatan Dalam Kinerja Pegawai

A. Kurangnya tenaga lapangan atau pendamping sosial dalam setiap verifikasi pendataan saat survey untuk validitas data terkait.

Dengan adanya hambatan kurangnya tenaga lapangan verifikasi pendataan tersebut, sehingga berdampak pada kinerja pegawai dalam pelayanan publik terhadap waktu yang diperlukan untuk penyelesaian masalah menjadi lebih lama dan terhambatnya capaian kinerja yang telah direncanakan sebelumnya.

B. Kurangnya Sarana dan Prasarana yang ada.

Kinerja Pegawai dapat dipengaruhi oleh peralatan maupun teknologi yang

dipergunakan dalam melakukan tugas masing-masing pegawai, kurangnya sarana dan prasarana menyebabkan kinerja pegawai menjadi terhambat.

C. Kurangnya kompetensi individu beberapa pegawai.

Kompetensi merupakan Kemampuan dan Keterampilan Pegawai dalam melaksanakan tugasnya, setiap pegawai tentunya harus memiliki kompetensi. Akan tetapi, Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin yang terdiri dari Sub Bagian Perencanaan, Sub Bagian Keuangan, dan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berdasarkan hasil penelitian bahwa masih ada pegawai yang kemampuan dan keterampilannya dalam menjalankan tugas masih perlu dilakukan pengembangan kompetensi lebih lanjut.

## 3. Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Kinerja Pegawai

A. Mengetahui adanya hambatan-hambatan yang ada dalam Kinerja Pegawai.

Upaya yang dilakukan pertama Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin yaitu mengetahui adanya hambatan-hambatan Kinerja Pegawai melalui pengalaman maupun data dan informasi yang dikumpulkan secara terus menerus.

B. Identifikasi hambatan dan Tingkat Keseriusan.

Upaya yang kedua yaitu mengidentifikasi hambatan tersebut Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin telah diidentifikasi masalah atau hambatan yang dapat mempengaruhi Kinerja Pegawai seperti Kurangnya tenaga lapangan atau pendamping sosial dalam setiap verifikasi pendataan saat survey untuk validitas data terkait, Kurangnya Sarana dan Prasarana, Kurangnya Kompetensi Individu Pegawai, dan Konflik Kerja yang terjadi karena kurangnya komunikasi atau kesalahpahaman.

C. Melakukan tindakan sesuai hambatan-hambatan yang telah diidentifikasi.

Tindakan yang dilakukan berdasarkan hambatan yang ada yaitu dengan memaksimalkan tenaga pendamping yang ada, mengajukan untuk penambahan sarana dan menggunakan prasarana yang ada dengan sebaik-baiknya. mengikuti

Workshop, diklat atau Bimtek, memberikan penghargaan kepada pegawai dengan Kinerja yang baik dan mencoba berkomunikasi jika ada kesalahpahaman antar pegawai.

- D. Melakukan evaluasi terhadap hambatan-hambatan yang telah diidentifikasi.

Evaluasi tersebut digunakan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya upaya-upaya yang telah digunakan sesuai hambatan-hambatan yang telah ada. Evaluasi dilakukan dengan melihat keadaan atau situasi setelah teratasinya suatu hambatan dengan upaya yang dilakukan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin, Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin kualitasnya dan kuantitasnya sudah berjalan baik akan tetapi masih ada pegawai yang dimana kualitas dan kuantitasnya perlu ditingkatkan lagi, Tanggung jawab pegawai sudah baik antara Sub Bagian sudah menjalankan tugasnya dengan bertanggung jawab, Kerjasama antar pegawai juga sudah terjalin dengan baik yang dapat dilihat dari Rencana Kerja 2020 yang telah dibuat bersama-sama, dan juga Inisiatif antar pegawai sudah baik dengan sebagaimana mestinya.
2. Hambatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin meliputi Kurangnya tenaga lapangan atau pendamping sosial dalam setiap verifikasi pendataan saat survey untuk validitas data terkait, Kurangnya Sarana dan Prasarana, dan Kurangnya Kompetensi Individu beberapa Pegawai.
3. Upaya Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin untuk mengatasi hambatan yaitu dengan memaksimalkan tenaga pendamping yang ada, mengajukan untuk penambahan sarana dan menggunakan prasarana yang ada dengan sebaik-baiknya. mengikuti Workshop, diklat atau Bimtek, memberikan penghargaan kepada pegawai dengan Kinerja yang baik dan mencoba berkomunikasi jika ada kesalahpahaman antar pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai dalam kualitas Kerja dan kuantitas kerja beberapa Pegawai Dalam Pelayanan Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin diharapkan dapat ditingkatkan lagi dengan sebagaimana mestinya.
2. Dengan Hambatan yang ada, diharapkan Sekretariat Pada Dinas Sosial Kota Banjarmasin dapat mengidentifikasi lebih dalam lagi mengenai hambatan yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.
3. Diharapkan Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam kinerja pegawai dapat dilakukan dengan inisiatif yang ada, tanpa menunggu atau menunda.

## Daftar Pustaka

Amir, Mohammad Faisal, 2015. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan, Konsep, dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*. Mitra Wacana Media. Jakarta.

Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Pustaka Setia. Bandung.

A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad. Bandung.

Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gava Media. Yogyakarta.

Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2017. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT Refika Aditama. Bandung.

Mindarti, Lely Indah. 2016. *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*. UB Press. Malang.

Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Trans Idea Publising. Jogjakarta.

Sinambela, L.P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Wirawan. 2018. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta.

### Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019. tentang *Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil*.