

# KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN UTARA KOTA BANJARMASIN

**Orlita, Normajatun Pembimbing 1, H. Abdul Wahid Pembimbing 2**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM. 16120047

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad  
Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN.1116116301

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN. 1115036001

[Litaorlita2004@gmail.com](mailto:Litaorlita2004@gmail.com)

## ABSTRAK

ORLITA, NPM. 16120047 "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin". Bimbingan Ibu Normajatun sebagai pembimbing utama dan Bapak H.Abdul Wahid sebagai Co pembimbing.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi kepada 3 (tiga) orang informan. Analisis data menggunakan dengan cara reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin sudah dapat dinilai cukup baik, namun masih ada terdapat beberapa kendala pada kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin yang seharusnya ditingkatkan lagi.

**Kata Kunci:** Kinerja, pelayanan publik

## ABSTRACT

ORLITA, NPM. 16120047 "Employee Performance in Public Services at the North Banjarmasin District Office in Banjarmasin City". Guidance by Ms. Normajatun as the Main Advisor and Mr. H.Abdul Wahid as the Co-Advisor.

The purpose of this study was to determine the description of employee performance in public services at the north Banjarmasin district office in Banjarmasin City and the constraints and efforts in employee performance to 3 (three) informants. Data analysis using data reduction, data presentation and conclusion making.

The results of the research show that the performance of employees in public services at the North Banjarmasin District office in Banjarmasin City can be considered quite good, but there are still some constraints on the performance of employees in public services at the Banjarmasin District Office that should be improved.

**Keyword:** performance, public service

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik tingkat pusat maupun tingkat daerah. Undang-Undang Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public yang berarti 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. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan undang-undang maka pemerintahan harus memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat merasa lebih puas. (Menurut Bathoro, 2011; 14-15) menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan suatu dambaan masyarakat yang didukung oleh perilaku aparat yang baik. Dengan perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih bagus, bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan public dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Publik Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini.

Kinerja disebut juga prestasi kerja ialah merupakan hasil dan tingkat pencapaian seseorang atau keseluruhan dalam periode

tertentu pada pelaksanaan tugas dibandingkan dengan bermacam kemungkinan seperti standar hasil kerja, target kriteria yang telah terlebih dahulu ditentukan dan disepakati bersama menurut Rivai (dalam Muhammad Sandy 2015; 12). Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa juga bersangkutan dengan kelembagaan penyelenggaraan pelayanan dan proses pelayanan dan proses sumber daya manusia pemberi layanan. Pada dasarnya bahwa kinerja itu merupakan kontribusi yang diberikan pegawai kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan pelayanan yang cukup berkembang dan maju.

Menurut PP No 17 Tahun 2018 peraturan pemerintahan tentang kecamatan dalam Bab 1 pasal (1) bahwa peraturan pemerintah dimaksud ialah: Bagian wilayah daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat, Kelurahan adalah bagian dari kecamatan sebagai perangkat kecamatan, Menteri adalah seseorang pelaksana urusan pemerintahan dalam negeri. Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dan menjalankan kewenangannya sesuai yang dilimpahkan oleh kepala daerah. Kecamatan Banjarmasin Utara adalah bagian dari kota Banjarmasin seperti tercantum dalam peraturan Wali Kota Nomor 7 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kota Banjarmasin maka perlu mengatur dan merumuskan tugas pokok fungsi dan tata kerja Kecamatan Kota Banjarmasin. Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin merupakan salah satu kantor pemerintahan yang mempunyai layanan administratif kepada masyarakat seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat pengantar pembuatan SKCK, surat izin Usaha Mandiri, dan pelayanan pemerintah lainnya.

Sesuai dengan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian mengenai: "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin".

## II. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan public di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara?
2. Faktor yang menjadi kendala kinerja pegawai dalam pelayanan public di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara?
3. Upaya apa saja untuk mengatasi kendala kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara?

### III. FOKUS PENELITIAN

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis hanya membahas yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.

### IV. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.
2. Untuk mengetahui kendala kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.
3. Untuk mengetahui upaya kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.

### V. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara teoritis
  - a. Penulis berharap penelitian ini dapat berguna sebagai sumbangan sarana untuk mengembangkan teori-teori tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

- b. Sebagai bahan perbandingan dan dasar bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Secara praktis \
  - Untuk dijadikan saran bagi Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara, terkait pelaksanaan-pelaksanaan Kinerja Pegawai di instansinya dan memberikan saran berupa referensi bagi pembaca yang mungkin berminat untuk penelitian lebih lanjut dan mendalam. Dan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana (S1) Ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.

### IV. METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Menurut Sugiyono (2011) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah. Berdasarkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini lebih mengutamakan menggambarkan mengungkapkan sebuah peristiwa, aktifitas, sosial, sikap dan kepercayaan serta pemikiran orang secara individual maupun kelompok.

#### B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk menarik kesimpulan (sugiyono,

2012:9). Dimana data yang didapat berupa gejala-gejala yang dituangkan dalam bentuk foto, dokumen dan catatan lapangan pada saat penelitian yang selanjutnya dideskripsikan secara narasi.

#### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.

#### **D. Sumber Data**

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan.

Pemilihan informan pertama merupakan hal yang utama sehingga harus dilakukan dengan cermat dan teliti. Karena penelitian ini mengkaji tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. Maka peneliti memutuskan pegawai kecamatan yang menjadi juru kunci utama yang akan memilih informan-informan lainnya untuk mendapatkan data yang peneliti inginkan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1. Wawancara**, yaitu mengumpulkan sejumlah data dan informasi terkait tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.
- 2. Dokumentasi**, ialah pengambilan data yang

diperoleh melalui pengambilan gambar yang dilakukan ketika peneliti melakukan observasi dan wawancara.

#### **F. Definisi Konsep**

Kinerja pegawai merupakan suatu tingkatan pencapaian kinerja yang baik dari salah satu pegawai pada pelaksanaan tugas yang diberikan dan melaksanakannya tepat waktu. Agar peneliti ini lebih jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara belum terpenuhi untuk masyarakatnya. Peneliti membatasi dengan menggunakan indikator variabel : indikator kinerja : kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan bekerja.

#### **G. Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2012:14) analisis data yaitu pencarian dan penyusunan dengan cara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, dan bahan-bahan lainnya sehingga dengan mudah dimengerti. Pelaksanaan analisis data dilaksanakan beberapa tahap yaitu :

1. Reduksi data, ialah memilah hal-hal yang pokok dan tertuju hal yang penting, dan meninggalkan yang tidak berguna. Dengan demikian dari hasil reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam

- pengumpulan data selanjutnya.
2. Penyajian data, data yang telah disusun dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk
  3. Pengambilan kesimpulan, kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan fakta yang kuat sehingga dapat mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat dilapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada.

## **VII. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin merupakan salah satu kecamatan yang bertugas untuk melayani masyarakat untuk melakukan berbagai urusan. Kinerja pegawai dalam pelayanan merupakan bentuk penilaian bagi masyarakat saat

melakukan pelayanan yang mereka inginkan. Masyarakat mengharapkan adanya kinerja pegawai yang bagus dan cepat tanggap. maka kinerja pegawai dalam pelayanan publik masyarakat akan lebih bagus dilihat masyarakat pada saat mereka melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.

Untuk memperoleh suatu data mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin penulis menggunakan 5 (lima) indikator kinerja pegawai dan untuk mendapatkan data maka penulis melakukan wawancara kepada informan yaitu pegawai Kantor Kecamatan dengan jabatan pengelola kesejahteraan sosial.

#### **1. Kuantitas**

Kuantitas merupakan jumlah kerja yang telah dilakukan dalam suatu individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan dan melakukan pekerjaan sesuai dengan target yang harus dicapai. Hal ini dapat dilihat dari hasil kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara dalam menggunakan waktu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Jumlah kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara yang dilaksanakan merupakan sebuah acuan tercapai atau tidaknya target yang ditentukan oleh pimpinan kepada staf pegawainya. Mengenai

kuantitas yang meliputi jumlah pekerjaan dan target yang harus dicapai dalam 1 tahun sudah mencapai target dari jumlah yang ditentukan sehingga dapat dikatakan bahwa pekerjaan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara di Kota Banjarmasin sudah cukup baik.

## **2. Kualitas pekerjaan**

Kualitas pekerjaan merupakan pekerjaan yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan. Setiap pegawai dalam suatu perusahaan harus memenuhi persyaratan untuk menghasilkan suatu pekerjaan yang sesuai dengan SOP. Dalam melaksanakan pekerjaan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara suatu pegawai harus bisa memberikan persyaratan pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hasil kerja yang telah selesai merupakan acuan pekerjaan demi tercapainya suatu pekerjaan yang telah dilakukan. Kualitas pekerjaan yang meliputi dengan hasil suatu pekerjaan yang telah dilakukan dalam hal kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin sudah cukup baik. Yang dapat kita lihat dari hasil wawancara untuk pelayanan itu tentu memerlukan persyaratan, pekerjaan saat pelayanan pun sudah menggunakan SOP yang telah diberlakukan.

## **3. Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu merupakan pekerjaan yang

diselesaikan tepat waktu tetapi juga memiliki karakteristik pekerjaan yang berbeda. Pekerjaan yang diselesaikan tepat waktu juga memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Dalam melaksanakan ketepatan waktu di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara pegawai nya pun dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan standar kerja yang ada. Mengenai ketepatan waktu yang meliputi penyelesaian suatu pekerjaan dalam kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara ternyata menurut peneliti sudah cukup baik yang kita lihat pada saat wawancara walaupun masih ada beberapa pekerjaan yang tidak tepat waktu penyelesaiannya.

## **4. Kehadiran**

Kehadiran merupakan suatu pekerjaan yang sangat penting bagi karyawannya. Dalam bekerja pegawai di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara sangat memperhatikan soal kehadiran datang tepat waktu dan melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. Kehadiran yang meliputi waktu jam kerja dan kedatangan pegawai di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara kurang baik. Untuk kehadiran di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara perlu diingkatkan lagi karena masih sebagian pegawai yang datang terlambat walaupun mereka terlambat

karena ada pekerjaan yang lain yang mereka kerjakan.

#### 5. Kemampuan Kerjasama

Kemampuan bekerja merupakan suatu kerja sama kepada orang lain tidak semua karyawan dapat melakukan pekerjaannya hanya seorang diri. Dalam sebuah organisasi dibutuhkan kerja sama demi melakukan pekerjaan yang berhasil. Untuk jenis pekerjaan yang ada pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara tentu mungkin dapat disesuaikan oleh dua orang karyawan atau lebih. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuan bekerja sama dengan rekan kerjanya masing-masing. Disisi lain kemampuan kerjasama di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara sudah cukup baik. Bahwa setiap pekerjaan yang kita kerjakan perlu orang lain tidak mungkin kita dapat melakukan pekerjaan itu dengan sendirinya sudah pasti kita akan meminta bantuan kepada rekan kerja kita. Dan setiap rekan kerja memiliki pemikiran yang berbeda-beda sehingga tidak menjadi kesalahan paham suatu ketika kita akan bekerjasama.

### B. Kendala Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin

#### 1. Faktor Internal

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa ada faktor internal yang menjadi kendala dalam

meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik yaitu :

#### a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara masih belum memadai, sarana dan prasarana sangat mempengaruhi untuk melakukan pelayanan. Contohnya seperti kurangnya komputer. Komputer di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara belum cukup memadai, komputer ini sangatlah dibutuhkan untuk menginput data dan melakukan pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### b. Disiplin Waktu

Masih ada sebagian pegawai yang tidak menerapkan disiplin waktu dalam hal ini pegawai Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara masih ada yang datang terlambat dengan alasan tertentu seperti adanya keperluan mendesak dengan keterbatasan waktu dipagi hari menyebabkan masih ada pegawai yang datang terlambat karena mengerjakan berbagai urusan lain diluar kantor terutama pekerjaan rumah.

#### c. Ketegasan Pimpinan

Pimpinan Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara pada saat melakukan tindakan masalah pegawai yang terlambat masuk kerja

masih belum tegas mengatasinya sehingga para pegawai masih banyak yang datang terlambat.

d. **Kualitas Pribadi**

Kualitas pribadi dapat dikatakan masih kurang, ditunjukkan dari sikap keramahtamahan pegawai yang belum bisa menunjukkan sikap baik untuk melayani masyarakat. Karena pelayanan yang ramah tamah akan mendatangkan sikap yang baik.

2. **Faktor Eksternal**

Dari hasil yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa ada faktor eksternal yang menjadi hambatan dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik ialah :

a. **Kurang Kelengkapan Data**

Ada beberapa masyarakat yang kurang melengkapi persyaratannya.

Masyarakat dan para pegawai harus saling mendukung agar dapat mencapai suatu tujuan. Pada saat melakukan pelayanan masyarakat yang kurang melengkapi data akan membuat waktu menjadi lama.

b. **Sikap Tidak Sabaran**

Masyarakat cenderung bersikap tidak sabar dalam hal pengurusan. Dalam hal ini masih terdapat masyarakat ketika melakukan pengurusan menginginkan datanya cepat dikerjakan.

Masyarakat yang tidak sabar dapat mempengaruhi

pekerjaan pegawai karena dengan sikap mereka seperti itu pegawai Kantor Kecamatan merasa tertekan.

c. **Kurangnya Kursi Tunggu**

Pelayanan itu tidaklah sebentar apalagi kalau dalam pelayanan ada permasalahan itu bisa membuat pelayanan menjadi lama. Kursi tunggu yang ada hanyalah sedikit cuman berjumlah 1 kursi. Sedangkan yang melakukan pelayanan mungkin seluruh Kecamatan Banjarmasin Utara. Kursi memang sangat lah berguna bagi masyarakat yang melakukan pelayanan agar tidak cape berdiri.

**C. Upaya Untuk Mengatasi Kendala Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara**

Dalam menghadapi berbagai macam permasalahan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara, ada yang menjadi kendala Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik nya yaitu sebagai berikut :

a. Untuk mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana yang kurang memadai maka para pegawai dapat menggunakan sarana lain. Cara pegawai mengatasi kendala ini dengan cara membawa laptop pribadi ke kantor untuk digunakan.



- b. Meningkatkan kinerja pegawai dengan melatih sikap disiplin, sikap disiplin memang dibutuhkan dalam mengawasi kinerja pegawai dalam pelayanan public, apabila kita bekerja dengan disiplin yang tinggi pasti dapat mempermudah seseorang dalam mengerjakan tugasnya.
- c. Ketegasan pimpinan memang dibutuhkan pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara contohnya dengan melakukan sanksi bagi yang terlambat masuk kerja sehingga para pegawai menjadi jera atau tidak akan datang terlambat lagi.
- d. Kelengkapan data juga begitu penting dalam melakukan pelayanan yang diinginkan. Dengan lengkapnya data yang mereka inginkan maka pelayanan yang diajukan akan berjalan lancar..
- e. Kurang pahami nya masyarakat pada saat melakukan pelayanan masyarakat seharusnya bertanya terlebih dahulu. Apapun yang masyarakat tanyakan pasti akan dijelaskan oleh pegawai Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara yang berada dibagian pelayanan.
- f. Sikap tidak sabaran yang dimiliki masyarakat sangat berpengaruh pada pegawai Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara. Seharusnya masyarakat harus sabar dalam berurusan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara agar yang melayani merasa nyaman.

- g. Kursi tunggu setiap kantor yang melakukan pelayanan itu sangat diperlukan. Seharusnya perlu ditambah lagi kursi pada bagian pelayanan.

#### **D. Pembahasan**

Kinerja pegawai merupakan kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai yang dalam melaksanakan tugas yang dikerjakan. sedangkan pelayanan publik merupakan pelayanan yang diterima masyarakat untuk melakukan pelayanan. Kinerja merupakan suatu tingkatan pelaksanaan kegiatan yang telah kita lakukan. Dalam hal ketepatan waktu Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin melakukan pekerjaannya dengan tepat waktu tetapi masih ada yang melakukan pekerjaan itu tidak tepat waktu. Masalah kehadiran nya pun masih ada sebagian pegawai yang datang terlambat. dan kalau dari segi kemampuan bekerja sama di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara pegawai selalu melakukannya dengan baik.

#### **VIII. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan dapat disimpulkan bahwa :

1. Kinerja pegawai dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Banjarmasin yang dinilai berdasarkan kuantitas, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan bekerja sama menunjukan hasil yang cukup baik.
2. Kenadala kinerja pegawai dalam pelayanan public di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara

memiliki dua faktor hambatan yaitu faktor internal dan eksternal.

3. Upaya untuk mengatasi kendala kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara meliputi : mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana, meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara, dan meningkatkan ketegasan pimpinan kepada pegawai agar tidak datang terlambat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Agus Dwiyanto, (2006), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.

Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

Eko, Widodo Suparno. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.

Harbani, Pasolong. (2013) *.Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.

Hardiansyah .(2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono (2011) *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D* Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Statistik, B.P (2019). *Kecamatan Banjarmasin Utara Dalam Angka*, Bps Kota Banjarmasin. CV. Karya Bintang Musim

Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Edisi 5. PT. RajaGrafindo Persada. Depok.

#### **Peraturan Perundang-undangan**

UU No.96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan publik.

PP No 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.

Peraturan bersama menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia No 17 Tahun 2017.

#### **Jurnal**

Alirman, N. 2016 “*Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu*”. JOM FISIP Vol.3 No. 2 – Oktober 2016

#### **Skripsi**

Saputra R.D. 2017 “*Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda*”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Tongkala, L.K. 2011 “*Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton*”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka