

KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BANJARMASIN UTARA KOTA BANJARMASIN

Norhidayani, Pembimbing 1 Normajatun, Pembimbing 2 Fakhsiannor

1. Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16120057

2. Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN. 1116116301

3. Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN. 112010630

Norhidayani.ani@gmail.com

Abstrak

NORHIDAYANI, NPM 16120058 “Kinerja Aparatur Kecamatan Banjarmasin Dalam Pelayanan Publik Di Kota Banjarmasin”.

Bimbingan Ibu Normajatun sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Fakhsiannor sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Kinerja Aparatur Utara Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Banjarmasin Kota Banjarmasin.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan wawancara kepada 3 orang informan. Analisis data menggunakan Reduksi Data, Penyajian data dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Kinerja Aparatur Kecamatan Banjarmasin Utara Dalam Pelayanan Publik Di Kota Banjarmasin sudah baik menurut indikator Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Tanggung Jawab, Kerjasama dan Inisiatif.

Kata Kunci : *Kinerja Aparatur, Kecamatan Banjarmasin Utara*

ABSTRACT

NORHIDAYANI, NPM 16120058 ” Banjarmasin District Apparatus Performance In Publik Service In The City Of Banjarmasin”.

Guidance by Ms. Normajatun as the Main Advisor and Fakhsiannor as Counselor. The purpose of this study was to determine the description of the performance of North Banjarmasin District Apparatus in the Public Services in the City of Banjarmasin. The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive research. Data were collected by interviewing 3 informants. Data analysis using data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed the performance of the North Banjarmasin District Apparatus in Public Services in the city of Banjarmasin was good according to indicators of Quality of Work, Quantity of Work, Responsibility, Cooperation and Initiatives.

Keywords: Apparatus Performance, North Banjarmasin District

1. Pendahuluan

Kinerja aparatur pemerintah yang baik sangat dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahanda melaksanakan kegiatan pembangunan. Di Kota Banjarmasin Penyelenggara Pelayanan Publik dilaksanakan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No.11 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Pelayanan Publik dikota Banjarmasin disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan tugas pemerintah yang utama untuk dijalankan dimaksimalkan, setiap aparatur pemerintah daerah wajib menjalankan fungsi dan

tugasnya melayani masyarakat secara baik dan bertanggung jawab sesuai dengan aparaturnya hukum, bahwa dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik segala pelayanan kepada masyarakat harus berdasarkan pada kejelasan serta prosedur yang mudah, cepat dan tepat.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan, dalam peraturan pemerintah ini disebutkan kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat. Kecamatan Banjarmasin Utara termasuk salah satu kecamatan yang ada di Banjarmasin seperti yang tercantum didalam peraturan Walikota Banjarmasin No. 93 Tahun 2016 Pasal 2 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja kecamatan. Kecamatan Banjarmasin Utara mempunyai tugas pokok penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan berdasarkan pelimpahan wewenang oleh Walikota, sesuai karakteristik wilayah, kebutuhan daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 mengatakan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Sehingga kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang instansi berikan harus berdasarkan peraturan undang-undang pelayanan publik dimana hak mendapatkan pelayanan yang memuaskan oleh masyarakat benar-benar diterima dan dirasakan.

Pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan hal ini dapat diketahui dari hasil informasi yang penulis peroleh dari seseorang anggota masyarakat bahwa dikatakan pelayanan yang diberikan pegawai masih belum optimal. Cenderung lambat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Terkadang satu urusan administrasi saja seperti surat-surat pengantar dari kecamatan diselesaikan dengan tempo waktu yang cukup lama dimana, suatu urusan tersebut seharusnya dapat diselesaikan dalam kurun waktu 10 hingga 12 menit saja, terkadang menjadi lebih lama waktu akan selesai dari urusan tersebut, hal ini disebabkan salah satunya karena beberapa dari masyarakat yang datang ke kantor kecamatan cenderung tidak membawa berkas persyaratan yang lengkap sehingga pelayanan belum dapat diberikan segera oleh aparaturnya karena membawa berkas persyaratan yang lengkap apabila ingin mengurus suatu urusan merupakan hal yang harus dipenuhi.

Oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian tentang judul "kinerja aparaturnya dalam pelayanan publik di kecamatan banjarmasin utara kota Banjarmasin". Permasalahan dalam penelitian ini antara lain (a). Bagaimana kinerja aparat Kecamatan dalam pelayanan publik di Kecamatan Banjarmasin Utara? (b). Kendala-kendala apa saja yang di hadapi dalam kinerja pelayanan publik di Kecamatan Banjarmasin Utara? Tujuan penelitian ini antara lain untuk : (a). Untuk mengetahui bagaimana kinerja aparat Kecamatan dalam pelayanan publik di Kecamatan Banjarmasin Utara. (b). Untuk mengetahui Kendala-kendala apa saja yang di hadapi dalam kinerja pelayanan publik di Kecamatan Banjarmasin Utara.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Definisi kinerja

Wibawa (Hayat, 2019:59) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari suatu individu atau organisasi dibandingkan dengan apa yang seharusnya dicapai oleh yang bersangkutan. Hasil yang dicapai dimaksud adalah uraian yang dapat ditemukan

dalam aturan pembentukan organisasi melalui visi, misi, tujuan dan strategi yang digunakan dan harapan yang ingin dihasilkan.

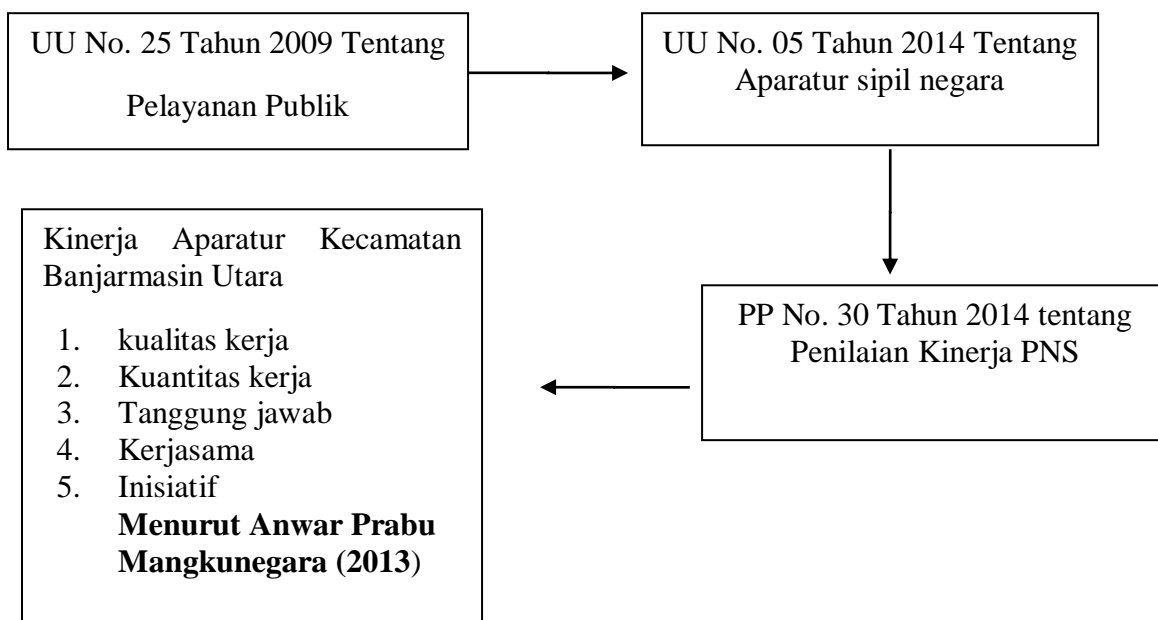
Menurut (Hamzah dan Nina, 2014:117) Kinerja memiliki posisi penting dalam manajemen dan organisasi. Karena, keberhasilan dalam melakukan pekerjaan sangat ditentukan oleh kinerja. Hal ini berarti, jika seseorang bekerja dalam organisasi, kinerjanya merupakan serangkaian perilaku dan kegiatan secara individual sesuai dengan harapan atau tujuan organisasi. Dari beberapa pendapat para ahli di atas Kesimpulan yang dapat diambil, bahwa kinerja aparatur adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan yang diinginkan suatu organisasi itu, serta mampu menciptakan karyawan yang handal yang mampu melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya

2.2. Definisi Pelayanan publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan dalam PP No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Undang-Undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Wasistiono dalam buku Hardiansyah (2018:15) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat

Kerangka Berpikir



Di dalam peraturan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu bahwa Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Serta perlu dibangun aparatur sipil Negara yang memiliki integritas, profesional dan bersih dari praktek korupsi, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat. Kemudian berkaitan dengan peraturan pemerintah (PP) No. 30 Tahun 2019 Tentang penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS). Penilaian kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada system prestasi dan karier. Penilaian dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi dengan memperhatikan target yang ingin di capai. dengan judul Kinerja Aparatur Kecamatan Banjarmasin Utara Dalam Pelayanan publik Kota Banjarmasin dapat dijelaskan juga bahwa kinerja pelayanan berhubungan erat dengan kualitas kerja, Kuantitas kerja, Tanggung jawab, Kerjasama dan Inisiatif yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai terhadap pelayanan publik dimasyarakat.

3. Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini yang akan di jadikan objek Lokasi penelitian penulis adalah di kantor Kecamatan Banjarmasin Utara yang beralamatkan Jl. HKSN RT.10 Alalak Utara Banjarmasin No. 08 Telp (0511) 3306828 Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Informan dalam penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti berjumlah 3 orang informan dari 19 pegawai yang ada di kantor Kecamatan Banjarmasin Utara. 2 orang pegawai dan 1 orang sekretaris kecamatan. Dalam metode pengumpulan data ini peneliti menggunakan wawancara mendalam (deep interview) dan dokumentasi.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kinerja Aparat Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara

Untuk mengetahui kinerja aparat kecamatan dalam pelayanan publik peneliti menggunakan indikator kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013:75) yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama dan inisiatif, wawancara dilakukan oleh pegawai kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.

Setelah melakukan wawancara dengan yang berkaitan. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi kendala kinerja aparat dan mengatasi kendala tersebut dikantor Kecamatan Banjarmasin Utara berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

- Kualitas Kerja

kualitas kerja adalah Kualitas kerja yaitu menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Kualitas kinerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan dari hasil wawancara dari 3 pegawai yang ada di kantor kecamatan dapat di simpulkan Kualitas kerja pegawai kantor kecamatan

Banjarmasin utara kinerjanya baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dikarenakan sebelum memberikan berkas yang ingin diserahkan kepada pemohon dicek dulu kalau ada kesalahan dalam pengetikan untuk menghindari tingkat kesalahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan kantor tersebut.

- **Kuantitas Kerja**

kuantitas kerja adalah menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan. Hal ini dapat disimpulkan hasil wawancara dari 3 pegawai kantor Kecamatan Banjarmasin Utara yaitu tidak mempunyai target sama sekali dalam sehari semua yang datang dilayani dengan baik jika sewaktu-waktu yang datang ke kantor tersebut untuk menyelesaikan urusannya masing-masing dan tidak mengabaikan banyak banyaknya pekerjaan yang mereka kerjakan agar terlaksana sesuai dengan tujuan kantor tersebut yaitu melayani masyarakat

- **Tanggung Jawab**

tanggung jawab adalah menunjukkan seberapa besar pegawai dalam menerima dan melaksanakan tugas pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari. dapat disimpulkan hasil wawancara dari 3 pegawai kantor Kecamatan Banjarmasin Utara bahwa semua pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya masing-masing dan mempertanggung jawabkan hasil kerjanya dengan baik untuk sarana dan prasarana yang digunakan setiap pegawai disini berusaha menjaga dan memelihara setiap fasilitas yang ada supaya tetap bisa digunakan setiap saat bila untuk kepentingan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

- **Kerjasama**

kerjasama adalah kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan pegawai kantor kecamatan Banjarmasin utara bahwa Ketersediaan pegawai untuk saling membantu antara sesama pegawai sudah baik karena dengan saling membantu maka akan cepat pekerjaan itu selesai.

- **Inisiatif**

inisiatif adalah dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai. Hal ini dapat disimpulkan hasil wawancara dari masyarakat dan pegawai kantor Kecamatan Banjarmasin Utara bahwa para pegawai masih menunggu perintah dari atasan dan menunggu perintah terlebih dahulu mau mengerjakan perintah tersebut tidak ada inisiatif untuk melakukan sendiri pekerjaan tersebut tertunda dan pegawai disana kurang tanggap terhadap masyarakat yang datang ke kantor .

Kendala Apa saja yang dihadapi dalam kinerja pelayanan publik di kantor kecamatan Banjarmasin utara

Dengan adanya kinerja aparatur berhubungan dalam meningkatkan kinerja para pegawai di organisasi untuk menunjukkan kemampuan dan keterampilan mereka dalam bekerja. Juga dapat dimaknai sebagai hasil fungsi pekerjaan atau seseorang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut

Kendala kinerja aparatur Kecamatan Banjarmasin Utara yaitu pegawai yang ada di kantor kecamatan menunggu perintah dahulu baru mengerjakan pekerjaan tersebut dan kurang tanggap terhadap masyarakat yang datang kantor. Jadi bila inisiatif dari pegawai kurang maka otomatis beberapa pekerjaan jadi terhambat yang seharusnya selesai waktu itu menjadi belum selesai dan kurang efektif pekerjaan tersebut.

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan bab-bab sebelumnya mengenai kinerja aparatur kecamatan Banjarmasin Utara dalam pelayanan publik kota Banjarmasin.

1. Kinerja aparatur di Kecamatan Banjarmasin Utara dalam pelayanan publik apabila dilihat dari indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama dan inisiatif secara keseluruhan sudah baik.
2. Kendala yang dihadapi dalam kinerja pelayanan publik di kecamatan Banjarmasin utara
Kendala kinerja aparatur Kecamatan Banjarmasin Utara yaitu pegawai yang ada di kantor kecamatan tidak mempunyai inisiatif dalam diri untuk mengerjakan pekerjaan tersebut dan menunggu perintah dahulu baru mengerjakan pekerjaan tersebut.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran-saran bagaimana untuk dijadikan bahan masukan kepada kantor kecamatan Banjarmasin utara dalam pelayanan publik kota Banjarmasin yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya pegawai Kecamatan Banjarmasin Utara menjalankan tugas dan perannya dapat bekerja secara baik, disiplin dan profesional dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
2. Hendaknya pegawai tidak diskriminasi kepada masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.

Daftar pustaka

Buku

- Budihardjo, Muhammad. 2015. *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*.
Jakarta: Raih Asa Sukses
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT Rajagrafindo Persada.
- Mahmudi. 2012. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UPP STIM.YKPN: Yogyakarta.
Mardiasmo. Perpajakan Edisi Revisi 2011.
- Sogiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Uno, Hamzah, B, dan Lamatenggo, Nina. 2014. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Wibowo.2017. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Peraturan perundang-undangan

- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU No. 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- PP No. 30 Tahun 2014 Tentang Penilaian kineja Pegawai Negeri Sipil
- PERDA Kota Banjarmasin No. 11 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- PP No. 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.

Jurnal

- Lahada, G. 2015. "Kinerja Kantor Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Di Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso". e-Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 2, Pebruari 2015 hlm 22-23.
- Fairouz, I. 2013. "Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Medan". PERSPEKTIF/VOLUME 6/NOMOR 1/ APRIL 2013.
- Muizah, H,D. Isabella. Kencana, N. (2018). "Analisi Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik". JURNAL PEMERINTAH DAN POLITIK GLOBAL VOLUME 04 No. 02 JANUARI 2019.
- Sumilat, D. Gosal, R. Kairupan, J. 2019. " Penerapan Disiplin Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Wanea Kota Manado". Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 3 No. 3 Tahun 2019 Fakultas Ilmu Sisoal Dan Politik Universitas Sam Ratulang.
- Ayu, D.K. Sinaulan, J. H. 2018. Pengaruh Insentif dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bintang Santoe Doea. Jurnal Ekonomi , Volume 20 Nomor 3, Oktober 2018.