

**PENTINGNYA KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KANTOR KEC. TAPIN UTARA KAB. TAPIN)**

Oleh :

MUHAMMAD ALI SYAHBANA

E-mail : boggieman091@gmail.com

Pembimbing : Dr. Murdiansyah Herman S.Sos., M.AP

Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

ABSTRACT

Muhammad Ali Syahbana. NPM. 16.12.0029. Employee Performance in Public Services at the Tapin Utara District Office, Tapin Regency under the guidance of Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP. As the Main Guide and Mrs. Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP. As Co-Supervisor.

The background of this research was conducted, because the Employee Performance in the Office of the North Tapin District, Tapin Regency has a considerable influence in providing public services.

The purpose of this study was intended to determine how the influence of Employee Performance in Public Services at the Tapin Utara District Office, Tapin Regency.

The benefits of the research are expected to be useful in developing the concept of employee performance in public services at the Tapin Utara District Office, Tapin Regency.

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 (community) and the dependent variable (employee).

The results of the study found significant evidence, meaning that more than 60% of respondents confirmed that the performance of employees in public services at the Tapin Utara District Office, Tapin Regency, was quite satisfactory. This is supported by research evidence which states; 61.40 percent of respondents agreed that the appearance of the employees of the Tapin Utara District Office of the Tapin Regency was considered to be quite good; 63.16 percent of respondents agreed that the attitude of employees who always protect and maintain public interests has influenced regional budget expenditures; and 68.42 percent of respondents agreed that the attitude of sub-district employees who always protect and maintain public interests greatly affects public services.

Keywords: employee performance, public services

ABSTRAK

Muhammad Ali Syahbana. NPM. 16.12.0029. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin di bimbing Bapak Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP. Sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Fika Fibriyanita, S.Sos.,M.AP. Sebagai Co-Pembimbing.

Latar belakang penelitian ini dilakukan, dikarenakan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam memberikan Pelayanan Publik.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin.

Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin.

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 (masyarakat) terhadap variabel dependen (pegawai).

Hasil penelitian, menemukan bukti yang cukup signifikan, artinya lebih dari 60 % responden membenarkannya bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin, cukup memuaskan. Hal ini didukung oleh bukti penelitian yang menyebutkan; ada 61.40 persen responden menyatakan setuju, bahwa Penampilan pegawai Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin, dinilai sudah cukup baik; ada 63.16 persen responden menyatakan setuju, bahwa sikap pegawai yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan publik telah berpengaruh terhadap pengeluaran anggaran daerah; dan ada 68.42 persen responden menyatakan setuju, bahwa sikap pegawai kecamatan yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan publik sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik.

Kata Kunci : Kinerja pegawai, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Secara teoretis, sebuah organisasi menyelenggarakan dua macam fungsi, yaitu fungsi utama berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi dan fungsi penunjang yang diselenggarakan untuk mendukung penyelenggaraan fungsi utama. Berkaitan dengan itu, problem kinerja pegawai yang dikaitkan dengan proses pelayanan publik, maka dalam peningkatan kualitas kinerja pegawai, maka secara teoretis jika ada pegawai yang perlu di teguran, jangan menunggu sampai

ada periode penilaian pegawai untuk melakukan itu, tetapi segera beri teguran. Karena belum tentu penilaian pegawai periode tahunan itu tepat atau efektif.

Pembahasan tentang kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik terutama jika dikaitkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara dan Reformasi Birokrasi RI. No. 15 Tahun 2014, dalam Bab I, Pasal 1 ayat (1), yang berbunyi :

Berkaitan tentang itu, bahwa segala aktifitas yang terjadi dalam pelayanan publik harus pula dilihat keterkaitannya dengan

seluruh upaya mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang diinginkan untuk dicapai oleh sebuah organisasi atau instansi. Dilihat dari sudut pandang yang demikian, pelayanan publik menjadi tidak kalah pentingnya dibandingkan dengan berbagai kegiatan lainnya yang dilakukan oleh sebuah organisasi.

Lebih jauhnya, tidak sedikit instansi pemerintah yang walau mempunyai banyak pegawai tetapi tidak memiliki sistem penilaian pegawai yang baku atau baik. Padahal kemungkinan besar di instansi pemerintah itu ada satu-dua pegawai yang dianggap bermasalah. Instansi pemerintah itu tidak bisa apa-apa ketika mereka membuat kacau karena memang tidak memiliki cara atau dasar yang sah untuk menindak lanjutnya. Kemudian, kalau sembarangan menegur, memberi peringatan resmi atau memberhentikan pegawai malah bisa membawa lembaga instansi pemerintah ke permasalahan hukum yang lebih rumit lagi.

Bagaimana cara menangani pegawai yang kinerjanya buruk sehingga harus diberhentikan? Sebuah organisasi besar seharusnya mempunyai sistem yang baik dan teruji untuk masalah seperti ini. Jadi pantas kalau mereka menjadi acuan atau contoh. Akan tetapi kenyataannya bahwa kebanyakan organisasi tidak efektif jika harus berurusan dengan masalah semacam ini. karena sering menghadapi gugatan hukum mungkin akhirnya banyak organisasi besar seperti instansi pemerintah ini yang ketika mem-PHK pegawainya memerlukan banyak pertimbangan sehingga memakan waktu cukup lama.

Lebih jauh, ada juga pakar manajemen SDM yang berpendapat bahwa proses penilaian pegawai atau penilaian karya perlu ditiadakan sama sekali. Suatu Usulan yang perlu dipertimbangkan. Masalahnya, orang yang dinilai pada umumnya tidak senang pada proses ini. Sangat banyak kelemahan yang berada dalam sistem ini. Bukan hanya itu, pihak yang seharusnya menilai dan memberi nilai pun banyak yang tidak senang dengan proses seperti

ini. Apalagi kalau ada keharusan dan benar2 harus.

Yang jauh lebih penting lagi, banyaknya penelitiann mengenai penilaian pegawai ternyata memperlihatkan bahwa penerapan tidaklah meningkatkan kinerja pegawainya secara umum. Lantas untuk apa ada performance appraisal di tempat bekerja. Para pendukung penilaian kinerja pegawai mengutarakan bahwa ini cara untuk mencatat kinerja buruk dari pegawai, yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan tingkat pelayanan publik yang dimiliki pegawai tersebut. Berkaitan dengan persoalan itulah, pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan mengambil judul “Pentingnya Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik” (Kasus Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin).

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latarbelakang penelitian peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran Kinerja Pegawai di Dalam Memberikan Pelayanan Publik?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dari suatu Kinerja Pegawai Dalam bentuk Memberikan Pelayanan Publik?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung suatu Kinerja Pegawai Dalam Memberikan suatu Pelayanan Publik?

KONSEP TEORI

Konsep Kinerja

Secara etimologi, kinerja berarti sesuatu yang hendak dicapai dan meraihnya, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan bekerja. Dalam Dictionary Contemporary English Indonesia, istilah kinerja digunakan bila seseorang manjalankan suatu proses pekerjaan dengan terampil sesuai pada prosedur dan ketentuan yang sudah ada.

Adapun pengertian kinerja secara formal menurut Yulia (2007:72) yaitu: Kinerja adalah tingkat melakukan tugas yang dapat dicapai, divisi atau unit dengan memakai atau menggunakan skill yang ada dan batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai sebuah tujuan perusahaan atau organisasi.

Konsep Administrasi Kepegawaian

Administrasi Kepegawaian adalah seni memilih pegawai yang baru dan mempekerjakan pegawai yang lama sebisa mungkin sehingga dari tenaga kerja itu didapat mutu dan jumlah hasil serta pelayanan yang maksimal (Felix A. Nigro, 2003:36). Sementara itu Glenn O Stahl, merumuskan keseluruhan administrasi kepegawaian yang berhubungan dengan sumber manusia dari organisasi (2002:15).

Menurut Prof. Dr. R Arifin Abdulrachman, Administrasi kepegawaian negara adalah cabang dari administrasi publik yang berkaitan dengan segala persoalan mengenai kepegawaian negara (2000:5). Selanjutnya dalam kegiatan-kegiatan administrasi kepegawaian negara itu tersebut.

Konsep Pelayanan

Menurut petugas pelayanan, terlalu lama memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa disebabkan adanya masalah internal dan eksternal. Kendala internal meliputi:

- peralatan pendukung yang tidak memadai,
- kualitas sumber daya manusia yang rendah,
- koordinasi antar unit,
- Sarana dan prasarana yang tidak memadai.

Selain itu, faktor kualitas sumber daya manusia yang semakin menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat karena relatif rendah. Kualitas SDM yang rendah tersebut ditandai dengan ketidakbisaan petugas dalam memberikan solusi kepada pelanggan. Pelayanan merupakan upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan

keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu perorangan maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan terpampang kualitas individu perorangan atau organisasi yang memberikan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Dasar Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2006) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskriptif data berupa kata tertulis secara lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat dicermati. Kirk dan Miller (dalam Meleong, 2006) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamen bergantung dari pengamatan pada seseorang baik dalam ruang lingkungannya maupun dalam istilahnya.

Fokus Penelitian

Menurut Meleong (2006), pada dasarnya penelitian kualitatif tidak dimulai dari sesuatu yang kosong, tetapi dilakukan berdasarkan persepsi seseorang terhadap adanya masalah. Masalah dalam penelitian kualitatif tertumpu pada sesuatu fokus. Penetapan fokus dapat membatasi studi dan berfungsi untuk memenuhi syarat kriteria masuk-keluar suatu informasi yang diperoleh di lapangan, jadi fokus dalam penelitian kualitatif berasal dari masalah itu sendiri dan fokus dapat menjadi bahan penelitian tersebut.

Sumber Data

Menurut Lofland (dalam Meleong, 2006) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain. Yang dimaksud kata-kata dan tindakan disini yaitu kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama (primers). Sedangkan sumber data lainnya bias berupa sumber tertulis (sekunders), dan dokumentasi seperti gambar.

Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian Kualitatif, teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi partisipan, wawancara mendalam studi dokumentasi, dan gabungan ketiganya atau triangulasi (Sugiyuno, dua ribu delapan).

Metode Analisis

Metode analisis kualitatif merupakan suatu kajian menggunakan data teks, perspektif, dan bahan tertulis lain untuk mengetahui hal-hal yang tidak bisa ukur dengan pasti (intangible). Analisis data secara kualitatif bersifat hasil dalam temuan secara mendalam melalui pendekatan bukan angka atau nonstatistik (Istijanto, 2008). Jadi, penelitian kualitatif tidak memiliki rumus atau aturan absolute untuk menganalisis dan mengolah data. Penelitian ini menggunakan analisis data secara induktif karena beberapa alasan. Pertama, proses induktif lebih bisa menemukan kenyataankenyataan jamak yang terdapat pada data. Kedua, analisis induktif lebih bisa membuat hubungan peneliti menjadi eksplisit, dapat dikenal, dan akuntabel. Ketiga, analisis demikian lebih bisa menjabarkan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan tentang dapat atau tidaknya pengalihan suatu latar lainnya. Keempat, analisis induktif lebih bisa menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan. Kelima, analisis demikian dapat menghitung nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik. Dalam penelitian kualitatif, metode analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyuno (2008), analisis data kualitatif dilakukan melalui proses secara interaktif melalui data reduction, data display, dan verifikasi.

Daftar Rujukan

Bahan pustaka yang dimasukkan kedalam daftar rujukan harus disebutkan dalam teks. Artinya, bahan pustaka yang hanya digunakan sebagai bahan bacaan tapi tidak dirujuk dalam teks tidak dimasukkan dalam daftar rujukan. Sebaliknya semua bahan pustaka yang disebutkan dalam skripsi, tesis,

dan disertasi harus dicantumkan dalam daftar rujukan. Penulisan tatacara daftar rujukan. Unsur yang ditulis secara berurutan meliputi:

1. nama, ditulis dengan urutan,;
2. tahun penerbitan,
3. judul, termasuk subjudul tesis,
4. kota tempat penerbitan, dan
5. nama penerbit.

PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum

Profil Kabupaten Tapin

Kab. Tapin adalah salah satu kab. provinsi Kalimantan Selatan (kalsel), Indonesia. Ibukota kabupaten ini terletak di Rantau buda. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 2.700,82 kilometer² dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 167.996 jiwa (hasil Sensus Penduduk Indonesia 2018).

Kabupaten Tapin merupakan salah satu bagian dari provinsi Kalsel yang secara geografis terletak pada 2°32'43" hingga 3°00'43" LS dan 114°46'13" hingga 115°30'33" BT serta berbatasan dengan:Utara Kab. Hulu Sungai Selatan Selatan Kab. Banjar Barat Kab. Barito Kuala Timur Kab. Banjar

Wilayah administratif Kab. Tapin mencakup wilayah seluas 2.700,82 kilometer² yang terdiri dari 12 wilayah kecamatan. Dari data statistik yang ada, pada umumnya masing-masing kecamatan di Tapin memiliki luas wilayah yang hampir merata, kecuali kecamatan Tapin Utara yang memiliki luas wilayah relatif kecil dari kecamatan lainnya.

Kecamatan dengan luas wilayah paling besar adalah Kec. Candi Laras Utara dengan luas wilayah 730,48 kilometer² atau sebesar 27,04% dari keseluruhan luas Kab. Tapin, sedangkan kecamatan dengan luas wilayah paling kecil adalah Kec. Tapin Utara dengan luas wilayah 71,49 kilometer² atau sebesar 2,65% dari keseluruhan luas Kab. Tapin.

Apabila dilihat dari letak ketinggiannya dari permukaan laut diketahui bahwa kebanyakan luas daerah di Kab. Tapin berada pada kelas

ketinggian 0-7 meter dari permukaan laut, yakni sebesar 67,34% luas wilayah. Sedangkan luas wilayah dengan ketinggian lebih dari 500 meter di atas permukaan laut hanya berkisar 1,21% luas wilayah.

Jika dilihat dari kelas kemiringannya, Kabupaten Tapin merupakan daerah yang landai dengan kemiringan 0-2% yang meliputi 82,93% dari luas daerah di Kabupaten Tapin, sedangkan pada kelas kemiringan antara 2,1-8% hanya meliputi 0,62% dari luas wilayah Kabupaten Tapin.

Kecamatan Tapin Utara

Tapin Utara adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Tapin, Kalimantan Selatan, Indonesia. Wilayah Kecamatan ini juga adalah sebagai Ibukota Kabupaten Tapin, yaitu Rantau dengan luas 41,36 Kilometer² atau 57,85 % dari luas Kecamatan Tapin Utara.

Di kecamatan ini juga akan dibangun sebuah kawasan kota baru yang berfungsi sebagai ibukota Kab. Tapin dengan nama Rantau baru dengan luas 300 Hektar.

Batas-batas wilayah Kecamatan Tapin Utara adalah sebagai Berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kec. Bakarangan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kec. Bungur
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kec. Tapin Tengah
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kec. Lok Paikat.

Visi, Misi, Program Prioritas Kecamatan Tapin Utara

Visi, yaitu :

Memerhatikan isu strategis, existing conditions, dan tantangan ke depan masyarakat Kab. Tapin, maka visi Kab. Tapin adalah :

Terwujudnya Tapin Mandiri dan Sejahtera yang Agamis dan sopan terhadap pendatang.

Visi tersebut telah menggambarkan keinginan mewujudkan kehidupan masyarakat yang Mandiri berdiri sendiri dan sejahtera adil yang agamis dengan penjelasan sebagai berikut :

- a) Kemandirian Daerah adalah kemampuan real atau nyata pemerintah daerah dan masyarakatnya dalam mengurus dan mengatur kepentingan daerah/ rumah tangganya sendiri menurut prakarsa dan aspirasi masyarakatnya, termasuk di dalamnya upaya yang sungguh-sungguh agar secara bertahap bisa dapat mengurangi ketergantungannya terhadap pihak-pihak lain (luar) tanpa kehilangan adanya kerjasama dengan daerah-daerah lain yang saling menguntungkan;
- b) Kata "Tapin Sejahtera" mengandung makna tata suatu kehidupan dan sosial baik dalam materi maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan dan ketentraman adil yang memungkinkan bagi setiap masyarakat Kabupaten Tapin untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani dan sosial yang sebaik-baiknya;
- c) Tapin Mandiri dan Sejahtera yang Agamis, mengandung makna kemampuan real atau nyata Pemerintah Kabupaten Tapin dan masyarakatnya dalam mengatur dan mengurus kepentingan daerah/ rumah tangganya sendiri untuk meningkatkan kualitas kehidupan yang layak dan bermartabat, dan adanya perhatian utama dengan tercukupinya kebutuhan dasar pokok manusia, seperti kesehatan, sandang, papan, pangan, pendidikan dan lapangan kerja yang didukung oleh infrastruktur fisik, ekonomi, sosial dan budaya yang memadai. Peningkatan kualitas kehidupan ini akan lebih difokuskan pada upaya pengatasan masyarakat bawah yang membutuhkan sehingga secara stimulan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.
- d) kemajuan-kemajuan yang ingin kita raih, tidak hanya sekedar kemajuan di bidang fisik dan ekonomi saja, akan tetapi kita akan berusaha berupaya keras pula untuk dapat meraih kemajuan-kemajuan pada dimensi mental –

spiritual, keagamaan, kebudayaan dan non fisik, agar kehidupan masyarakat benar-benar sejahtera lahir dan bathin

Misi, yaitu :

Guna mewujudkan visi tersebut, ditetapkan misi sebagai berikut :

- a) Meningkatkan pembinaan keagamaan di bidang sosial budaya keagamaan;
- b) Mengedepankan prinsip good governance untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c) Pengembangan Sumber Daya Manusia berkualitas.
- d) Pemerataan dan keseimbangan pembangunan secara berkelanjutan dengan meningkatkan investasi;
- e) Pengembangan perekonomian yang bertumpu pada perluasan pembangunan infrastruktur perdesaan dan perkotaan.

Program Prioritas

Sebagai upaya untuk mewujudkan visi misi di atas, berbagai program prioritas yang akan menjadi fokus kami dalam tahun 2013-2018, antara lain :

- a) Pembangunan Bidang Pendidikan
- b) Pembangunan Bidang Kesehatan
- c) Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
- d) Peningkatan dan Pengembangan Prasarana Wilaya
- e) Penataan Ruang dan Lingkungan Hidup
- f) Penanggulangan Kemiskinan dan Kesejahteraan Sosial
- g) Pembangunan dan Pengembangan Pertanian, Peternakan dan Perikanan
- h) Perluasan kesempatan kerja

2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin.

Membahas dan analisis masalah kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kec. Tapin Utara, sekiranya dapat didapatkan hasil temuan penelitian sebagai manya tergambar di bawah ini.

Untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara dayaguna dan berhasil guna, diperlukan sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu memberikan keseimbangan terjaminnya hak dan kewajiban Pegawai Negeri Sipil, dengan misi tiap satuan organisasi pemerintah untuk memotivasi kinerja Pegawai Negeri Sipil perlu disusun pola karir yang memungkinkan dapat dikembangkan skill potensial Pegawai Negeri Sipil seoptimal mungkin dalam rangka visi misi organisasi pemerintah yang akhirnya dapat mencapai tujuan dari organisasi yaitu pelayanan publik yang berkualitas.

Berkaitan dengan pelayanan publik, masalah karakteristik penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah antara lain adalah :

- a) Memiliki dasar hukum yang jelas,
- b) Memiliki kelompok kepentingan yang luas,
- c) Memiliki tujuan sosial,
- d) Dituntut untuk akuntabel kepada publik,
- e) Memiliki konfigurasi indikator kinerja dan
- f) Seringkali menjadi sasaran isu politik, serta
- g) Problem yang dihadapi multi dimensi.

Berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut masih menimbulkan persoalan. Kelemahan mendasar antara lain:

- adalah kelamahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
- pelayanan pemerintah tidak mengenal “line bottom” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
- berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalities, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities.

Sementara itu karakter pelayanan pemerintah sebagian besar bersifat monopoli, sehingga tidak menghadapi permasalahan persaingan

pasar yang menjadikan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas.

Lebih buruk lagi kondisi ini menjadikan sebagian pengelola pelayanan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanannya. Akibat permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelola pelayanan publik. Kenyataan ini merupakan tantangan yang harus segera diatasi, terlebih pada era persaingan bebas pada saat ini. Profesional dalam pengelolaan pelayanan publik dan pengembalian kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus diwujudkan.

Lebih jauh, mengenai analisis pelayanan, kiranya perlu dibahas dalam masalah Standart Pelayanan, Sebagai Perbaikan alternatif pelayanan publik. Berkaitan dengan itu, sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi aparat merupakan faktor yang harus mendapatkan perhatian utama dalam memperbaiki kualitas pelayanan pada masyarakat. Upaya peningkatan profesional aparat dalam pelayanan tidak mungkin akan tercapai apabila banyak permasalahan internal sebuah organisasi masih menjadi penghambat bagi kinerja pelayanan masyarakat tersebut. Berbagai persoalan yang banyak dihadapi oleh aparat pemerintah dalam penyediaan pelayanan sebagaimana diuraikan di atas dapat diatasi dengan pembuatan standart pelayanan dalam tiap-tiap organisasi. Standart pelayanan adalah suatu bantah ukur yang dipergunakan untuk ciplakan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, metode pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. sebagai pengguna jasa pelayanan masyarakat juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan

lakukan untuk mendapatkan suatu pelayanan publik. Kejelasan pemahaman petugas dalam penyediaan pelayanan akan memperjelas peranan masing-masing pihak dalam penyediaan pelayanan. Melalui standart pelayanan ini dapat diketahui pula bagaimana hubungan kerja yang harus dibangun antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Dalam keputusan apa yang harus diambil dengan sendirinya keraguan pegawai akan hilang sepanjang masih dalam aturan yang termuat dalam standar pelayanan publik. Faktor utama yang menjadi perhatian pimpinan dalam kaitan ini adalah kepercayaan penuh yang harus diberikan oleh pimpinan kepada pegawainya. Pimpinan harus memiliki keyakinan bahwa pegawai yang bertugas dapat melakukan gawianya dengan baik, apabila mereka melakukan kesalahan pegawai juga harus diberi kesempatan untuk menyelesaikan. Hal ini penting, permasalahannya sendiri dikarenakan apabila pegawai mengetahui dia kurang mendapatkan kepercayaan akan menurunkan motivasinya dalam bekerja bahkan cenderung dirinya akan sangat menggantungkan pada perintah atasan agar terhindar dari kesalahan serupa.

Suatu standart pelayanan yang baik sekaligus akan memuat kompetensi apa yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam penyediaan pelayanan. Sehingga akan lebih mudah bagi pihak manajemen dalam menempatkan pegawainya sesuai skill kebiasaan yang dimiliki oleh seorang pegawai, disesuaikan dengan kompetensi yang dipersyaratkan dalam suatu proses pelayanan. Berdasarkan standar pelayanan ini pula akan mempermudah penentuan jenis pendidikan dan pelatihan yang masih harus diikuti oleh seorang pegawai apabila ternyata kompetensi yang dimiliki belum sesuai dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Hal ini sekaligus dapat menjadi seleksi bagi keikutsertaan pegawai dalam suatu pendidikan dan pelatihan.

Kejelasan dalam proses dan prosedur pelayanan akan mempermudah organisasi dalam mengevaluasi kinerja, baik kinerja individu maupun kinerja organisasi secara keseluruhan. Melalui Standar pelayanan akan mudah

diketahui bagian-bagian mana yang masih harus dilakukan perbaikan. Dikarenakan standar pelayanan juga dapat menjadi alat ukur masyarakat dalam hal transparansi dan akuntabilitas maka masyarakat juga akan dapat mengetahui apabila mereka harus menghadapi prosedur yang salah. Peluang pegawai untuk berbuat tidak profesional juga akan terhalangi. Harapan pemerintah akan pemberian pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat nampaknya masih belum terwujud meskipun berbagai upaya telah dilakukan. Buruknya kinerja pelayanan publik bersumber dari masih kurang profesionalnya aparatur pemerintah dalam mengelola organisasi publik.

Faktor Hambatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin

Hambatan Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin, banyak dipengaruhi oleh sebagian faktor. Berkaitan dengan itu, upaya penyediaan pelayanan yang profesional tidak akan terwujud apabila tidak didukung oleh pegawai yang memiliki skill kemampuan yang handal.. Sikap kurang profesional ini selain dikarenakan salah satu karakteristik dari pelayanan publik yang tidak memiliki persaingan ini, sesungguhnya juga disebabkan beberapa faktor dibawah ini.

- a) Adanya aturan yang saling bertentangan.
- b) Adanya aturan yang kurang jelas.
- c) Kecakapan pegawai tidak sesuai dengan tugas yang diberikan.
- d) Kurangnya sarana dan prasarana yang ada.
- e) Kurang jelasnya sistem penghargaan yang diberikan.
- f) Kurangnya kewenangan yang diberikan dalam memberikan pelayanan publik.
- g) Kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

Berbagai persoalan di atas merupakan hal-hal yang harus mendapat perhatian lebih dari pimpinan Camat di Kantor Tapin Utara

Kabupaten Tapin, provinsi Kalimantan Selatan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan

Berkaitan dengan faktor upaya yang dilakukan terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin, nampaknya tuntutan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan publik oleh pengguna semakin meningkat, dipihak pegawai yang membidangi pelayanan publik menghadapi kendala dalam menyajikan jasa layanan publik. Di pihak lain kualitas dan kuantitas yang diinginkan belum terpenuhi. Akuntabilitas, Transparansi, keadilan, kesetaraan dalam pelayanan publik sangat diperlukan untuk mengatasi konflik kenjengan pihak-pihak yang terkait, dalam pelayanan publik dituntut pula regulator yang mampu mengalokasikan sumber daya yang ada, adapun faktor yang harus diupayakan dalam mengatasi hambatan tersebut, adalah :

- a) Harus di Upayakan Adanya Kesadaran Pegawai.
- b) Harus Adanya Aturan Yang Jelas, Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
- c) Harus Adanya Kinerja Organisasi Yang Jelas Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya.
- d) Harus Adanya Kepastian Pendapatan atau Penghasilan.
- e) Harus Adanya Kemampuan dan Keterampilan Pegawai.
- f) Harus Lengkapnya Sarana Pelayanan.

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 kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin, cukup memuaskan.

2. Sedangkan faktor yang menjadi hambatan dari Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tapin Utara, 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.

SARAN

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

Yang perlu dipertahankan dan tingkatkan lagi di Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin, adalah yang terkait dengan Dengan kinerja pegawai dalam memberikaan pelayanan publik faktor pimpinan yang telah banyak membantu dalam peningkatan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur:

Dimock dan Dimock, 2002. *Administrasi Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.

Hardianto. *Pembinaan Karier Pegawai Negeri Sipil*. internet. 20 Juni 2007

Siagian, Sondang P. 2005. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta, Rineka Cipta.

Silalahi, Ulbert. 2006. *Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*. Bandung, Mandar Maju.

Soekarno K. 2005. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta, Miswar

Suganda, Dann. 2001. *Kepemimpinan di dalam Organisasi dan Manajemen*. Bandung. CV Sinar Baru.

Henry, Nicholas. 2008. *Administrasi Negara dan Masalah Masalah Kenegaraan*, Terjemahan: Luchiana D. Lontoh, Jakarta, Rajawali.

Kartono, Kartini. 2002. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta, Rajawali.

Audrey C. Daniels, Ph, D., 2002. "Bringing Out the Best in People", artikel: *Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik, Penilaian Pegawai & Tindakan Korektif*. Eksekutif Edisi No.281 Januari 2002, internet. 20 Juni 2007

Buyung, Bulizuar. 2005. *Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta, Universitas Terbuka.

Manullang, M. 2000. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sevilla, Consuelo G., Ochave, Jesus A., Punsalan, Twila G., Regala, Bella P., dan Uriarte, Gabriel G., 2004. *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan oleh Alimuddin Tuwu. 2003. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

Siagian, Sondang P. .2009. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bina Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Terry, George R. 2000. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.