

ABSTRAK

Noor Laila. NPM. 16.12.0228. Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin. Pembimbing I. Drs. Abdul Wahid, M.Ap dan Co. Pembimbing Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos, M.Ap.

Latar belakang penelitian ini dilakukan, dikarenakan peranan kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap Pelayanan yang berkualitas di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai terhadap kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin

Metode penelitian Penelitian deskriptif-korelational artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil penelitian, menunjukkan kinerja pegawai berhasil secara signifikan, ada 52.63 % responden setuju kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; ada 50.88 % responden setuju kesiapan pegawai dalam membantu dan melayani masyarakat sudah cukup baik dan bijaksana; ada 56.14 % responden setuju pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup memadai; dan ada 57.90 % responden setuju Sikap sopan pegawai dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, dinilai sudah cukup baik.

Faktor yang menjadi hambatan, yaitu : 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 public; dan kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan Pelayanan.

Upaya yang dilakukan, yaitu: membuat program dan kegiatan sesuai dengan visi, misi dan strategi yang didasarkan pada prinsip-prinsip good governance, diDinas Pendidikan Kota Banjarmasin.

Kata kunci : Analisis Kinerja, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The background of this research was conducted, because the role of employee performance has a very big influence on quality services in the Banjarmasin City Education Office.

The purpose of this study is intended to determine how the performance of employees on service quality in the Banjarmasin City Education Office

Research method This descriptive-correlational research means that the researcher tries to describe and then tries to connect the relationship between the independent variable and the dependent variable.

The results showed that the employee's performance was successful significantly, 52.63% of the respondents agreed that the employees were serious in providing

services to the community; 50.88% of respondents agreed that the readiness of employees in helping and serving the community was good and wise; There are 56.14% of respondents agree that the knowledge of employees in providing services to the community is sufficient; and there are 57.90% of respondents agree that the polite attitude of employees in carrying out their daily work is considered good enough.

The factors that become obstacles, namely: the existence of conflicting rules; lack of clarity of rules; employee skills are not in accordance with the assigned task; lack of existing facilities and infrastructure; lack of clarity about the reward system given; lack of authority given in providing public services; and lack of cooperation between employees in providing services.

Efforts made, namely: making programs and activities in accordance with the vision, mission and strategy based on the principles of good governance, at the Banjarmasin City Education Office.

Keywords: Performance Analysis, Service Quality

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berlakunya Undang – Undang No 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang menitik beratkan pada daerah kabupaten / Provinsi yang memberikan kewenangan luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia.

Pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah pegawai negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang didalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum. Salah satu perwujudan dari fungsi pegawai negara adalah pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan Pelayanan merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (*good governance*) di Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya Pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan.

Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas – tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan pegawai negara yang berfungsi melayani secara profesionalisme, berdayaguna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan maupun mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan

pelayanan sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat akurat dan aman.

Kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin harus lebih ditingkatkan lagi guna memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya, kinerja pegawai disamping harus tunduk kepada undang-undang kepegawaian, juga yang tidak kalah penting adalah semua tingkah lakunya harus pula bersumber pada falsafah negara, yaitu Pancasila. Maka diharapkan, agar kinerja pegawai mampu menggali intisari dari nilai-nilai tradisi kuno yang luhur, untuk dipadukan dengan nilai-nilai positif dari modernisme. Dengan demikian kita tidak akan kehilangan identitas diri sebagai suatu bangsa yang besar, sekaligus bisa ikut dalam derap kemajuan dari modernisasi di zaman modern sekarang.

Berkaitan dengan persoalan itulah, pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan mengambil judul “Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin?
2. Apa saja yang menjadi hambatan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin?
3. Apa saja Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Hasil penelitian ini secara teoritis, diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin.
2. Hasil penelitian ini secara praktis dapat dijadikan pedoman bagi peningkatan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin.

D. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*)

E. Pendekatan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, maka penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu melakukan pengamatan terhadap obyek yang diteliti.

F. Tipe Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-analisis.

G. Tehnik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini di kumpulkan dengan menggunakan beberapa tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi
2. Wawancara

H. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin yang beralamat di Jl. Kapten Pierre tendean N0.29 RT.40 Kelurahan Gadang, Kecamatan Banjarmasin tengah Kota Banjarmasin yang dilakukan pada Bulan Desember 2019 sampai Januari 2020.

I. Populasi dan Sampel

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, yang berjumlah sebanyak 57 orang. Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan “sampel jenuh” yakni dengan mengambil semua pegawai untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Jadi keseluruhan populasi yang dijadikan sampel berjumlah 57 orang responden. Sedangkan sampel untuk publik, digunakan teknik “insidental sampling” yakni dengan mengambil sampel dengan cara menetapkan publik yang datang ke Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin pada saat penelitian berlangsung.

II. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Dan Pembahasan

1. Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin

Suatu standar 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 kompetensi 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. Standar pelayanan merupakan alternatif solusi bagi peningkatan kualitas Pelayanan, sekaligus sebagai dasar pengembangan kompetensi yang harus dimiliki pegawai dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan.

Tabel Terhadap sarana dan prasarana Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, dinilai sudah memadai

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	30	52.63
Ragu Ragu	12	21.05
Tidak Setuju	15	26.32
Jumlah	57	100

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 52.63% responden menyatakan setuju, bahwa sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, dinilai sudah memadai, kemudian ada 21.05% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 21.05% responden yang menyatakan bimbang, apakah sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, dinilai sudah memadai. Artinya ada 26.32% responden yang menolak pernyataan bahwa sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, dinilai sudah memadai

Tabel Terhadap gedung bangunan yang ada saat ini di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, dinilai sudah layak

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	30	52.63
Ragu Ragu	12	21.05
Tidak Setuju	15	26.32
Jumlah	57	100

Kemudian ada 24.56% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 24.56% responden yang menyatakan bimbang, apakah Terhadap gedung bangunan yang ada saat ini di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, dinilai sudah layak.

Tabel Untuk kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dinili sudah cukup memuaskan

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	30	52.63
Ragu Ragu	7	12.28
Tidak Setuju	20	35.09

Jumlah	57	100
--------	----	-----

Kemudian ada 12.28% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 12.28% responden yang menyatakan bimbang, apakah kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dinilai sudah cukup memuaskan.

Dari hasil analisis bahwa sebagian besar responden yakni 52.63% yang menyatakan setuju, bahwa kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dinilai sudah cukup memuaskan.

Tabel Untuk kesiapan pegawai dalam membantu dan melayani masyarakat, dinilai sudah cukup baik dan bijaksana

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	29	50.88
Ragu Ragu	12	21.05
Tidak Setuju	16	28.07
Jumlah	57	100

Kemudian ada 12.05% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 12.05% responden yang menyatakan bimbang, apakah kesiapan pegawai dalam membantu dan melayani masyarakat, dinilai sudah cukup baik dan bijaksana. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 50.88% yang menyatakan setuju, bahwa kesiapan pegawai dalam membantu dan melayani masyarakat, dinilai sudah cukup baik dan bijaksana.

Tabel Untuk pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dinilai sudah cukup memadai

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	32	56.14
Ragu Ragu	9	15.79
Tidak Setuju	16	28.07
Jumlah	57	100

Kemudian ada 15.79% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 15.79% responden yang menyatakan bimbang, apakah pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dinilai sudah cukup memadai. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 56.14% yang menyatakan setuju, bahwa pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dinilai sudah cukup memadai.

Tabel Untuk keinginan pegawai dalam bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, dinilai sudah sangat baik

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	33	57.89
Ragu Ragu	11	19.30
Tidak Setuju	13	22.81
Jumlah	57	100

Kemudian ada 19.30% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 19.30% responden yang menyatakan bimbang, apakah keinginan pegawai dalam bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, dinilai sudah sangat baik. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 57.89% yang menyatakan setuju, bahwa keinginan pegawai dalam bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, dinilai sudah sangat baik.

Tabel Sikap sopan pegawai dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, dinilai sudah cukup baik

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	33	57.90
Ragu Ragu	10	17.54
Tidak Setuju	14	24.56
Jumlah	57	100

Kemudian ada 17.54% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 17.54% responden yang menyatakan bimbang, apakah Sikap sopan pegawai dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, dinilai sudah cukup baik. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 57.90% yang menyatakan setuju, bahwa Sikap sopan pegawai dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, dinilai sudah cukup baik.

Tabel Terhadap jaminan keahlian dan kemampuan pegawai dalam memeberikan pelayanan terhadap masyarakat, sangat baik sekali

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	25	43.86
Ragu Ragu	12	21.05
Tidak Setuju	20	35.09
Jumlah	57	100

Kemudian ada 21.05% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 21.05% responden yang menyatakan bimbang, apakah jaminan keahlian dan kemampuan pegawai dalam memeberikan pelayanan terhadap masyarakat, sangat baik sekali. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 43.86% membenarkan bahwa jaminan keahlian dan kemampuan pegawai dalam memeberikan pelayanan terhadap masyarakat, sangat baik sekali, ini berarti kurang 50% responden mempercayainya.

Tabel Terhadap jaminan kebebasan bagi masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan yang terbaik, telah dirasakan masyarakat

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	22	38.60
Ragu Ragu	20	35.09
Tidak Setuju	15	26.31
Jumlah	57	100

Kemudian ada 35.09% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 35.09% responden yang menyatakan bimbang, apakah terhadap jaminan kebebasan bagi masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan yang terbaik, telah dirasakan masyarakat. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 38.60% membenarkan bahwa terhadap jaminan kebebasan bagi masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan yang terbaik, telah dirasakan masyarakat, ini berarti kurang 50% responden mempercayainya.

Tabel Terhadap jaminan kesopanan pegawai di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan baik

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	21	36.84
Ragu Ragu	21	36.84
Tidak Setuju	15	26.32
Jumlah	57	100

Kemudian ada 36.84% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 36.84% responden yang menyatakan bimbang, apakah terhadap jaminan kesopanan pegawai di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan baik. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 36.84% membenarkan bahwa jaminan kesopanan pegawai di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan baik, ini berarti kurang 50% responden mempercayainya.

Tabel Terhadap jaminan keramahan pegawai dari pemberian pelayanan, telah dirasakan masyarakat

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	25	43.86
Ragu Ragu	16	28.07
Tidak Setuju	16	28.07
Jumlah	57	100

Kemudian ada 28.07% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 28.07% responden yang menyatakan bimbang, apakah terhadap jaminan keramahan pegawai dari pemberian pelayanan, telah dirasakan masyarakat. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 43.86% membenarkan bahwa jaminan keramahan pegawai dari pemberian pelayanan, telah dirasakan masyarakat, ini berarti kurang 50% responden mempercayainya.

Tabel Terhadap jaminan pegawai dalam memberikan kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan baik

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	24	42.11
Ragu Ragu	18	31.58
Tidak Setuju	15	26.31
Jumlah	57	100

Kemudian ada 31.58% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 31.58% responden yang menyatakan bimbang, apakah terhadap jaminan pegawai dalam memberikan kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan baik. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 42.11% membenarkan bahwa jaminan pegawai dalam memberikan kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan baik, ini berarti kurang 50% responden mempercayainya.

Tabel Terhadap kerja pegawai yang bersikap cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat terhadap pelayanan, telah dirasakan kinerjanya oleh masyarakat

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	23	40.35
Ragu Ragu	20	35.09
Tidak Setuju	14	24.56
Jumlah	57	100

Kemudian ada 35.09% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 35.09% responden yang menyatakan bimbang, apakah Terhadap kerja pegawai yang bersikap cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat terhadap pelayanan, telah dirasakan kinerjanya oleh masyarakat. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 40.35% membenarkan bahwa Terhadap kerja pegawai yang bersikap cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat terhadap pelayanan, telah dirasakan kinerjanya oleh masyarakat, ini berarti kurang 50% responden mempercayainya.

Tabel Terhadap kinerja pegawai dalam memberikan informasi, anjuran, dan saran selalu jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	27	47.36
Ragu Ragu	15	26.32
Tidak Setuju	15	26.32
Jumlah	57	100

Kemudian ada 26.32% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 26.32% responden yang menyatakan bimbang, apakah terhadap kinerja pegawai dalam memberikan informasi, anjuran, dan saran selalu jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Dan yang menyatakan tidak setuju ada 26.32% responden. Artinya ada 26.32% responden yang menolak pernyataan bahwa terhadap kinerja pegawai dalam memberikan informasi, anjuran, dan saran selalu jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian responden yakni 47.36% membenarkan bahwa terhadap kinerja pegawai dalam memberikan informasi, anjuran, dan saran selalu jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat, ini berarti masih kurang dari 50% responden mempercayainya.

Tabel Terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	28	49.12
Ragu Ragu	16	28.07
Tidak Setuju	13	22.81
Jumlah	57	100

Kemudian ada 28.07% responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 28.07% responden yang menyatakan bimbang, apakah terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian responden yakni 49.12% membenarkan bahwa kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi, ini berarti masih kurang dari 50% responden mempercayainya.

2. Hambatan Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin

- 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.
- g. Kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan Pelayanan.

Berbagai persoalan di atas merupakan hal-hal yang harus mendapat perhatian lebih dari pimpinan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin untuk memperbaiki kinerja Pelayanan.

3. Upaya untuk mengatasi Hambatan analisis Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin
 - a. Adanya peraturan yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas Pelayanan.
 - b. Adanya Keputusan Men PAN tersebut memuat asas-asas Pelayanan seperti transparansi; akuntabilitas; kondisional; partisipatif; kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.
 - c. Adanya upaya peningkatan kompetensi pegawai dilakukan pemerintah dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 101 tahun 2010 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - d. Adanya Kompetensi yang dilakukan pegawai pemerintah
 - e. Adanya keharusan untuk mengikuti diklat-diklat tertentu yang didisain untuk membentuk memiliki kompetensi-kompetensi tertentu
 - f. Adanya Kompetensi yang diharapkan

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Terdapat Hubungan yang positif bahwa kinerja pegawai dalam Pelayanan cukup memuaskan (52.63%) responden menyatakan setuju bahwa sarana dan prasarana dinilai sudah memadai; ada 52.63% responden menyatakan setuju kesungguhan pegawai; ada 50.88% responden menyatakan setuju kesiapan pegawai; ada 56.14% responden menyatakan setuju pengetahuan pegawai; ada 57.89% responden menyatakan setuju keinginan pegawai dalam bekerja sesuai dengan tujuan; dan ada 57.90% responden menyatakan setuju Sikap sopan pegawai dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, dinilai sudah cukup baik.
2. Hambatan Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan 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. Kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan Pelayanan.

3. Upaya untuk mengatasi Hambatan analisis Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin meliputi; Adanya revisi Kep Men PAN No. 81/2014 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayan Umum melalui Kep Men PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2015 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.

B. Saran-saran

1. Yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi adalah yang terkait dengan Dengan kinerja pegawai yang dirasakan sudah cukup baik ini terbukti dari hasil polling ada 52.65 % responden atau 50 % responden membenarkannya; kemudian SDM nya yang sudah baik dan berkualitas, ini juga dari hasil polling ada 54.39 % responden atau lebih dari 50 % responden membenarkannya, kemudian faktor pimpinan yang telah banyak membantu dalam peningkatan kinerja pegawai juga harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi karena juga hasil polling yang membenarkan hal tersebut ada 61.40 % responden atau lebih dari 50 % responden, sehingga saran penulis unsur-unsur diatas tadi perlu dipertahankan dan juga perlu ditingkatkan lagi.
2. Sedangkan faktor yang menjadi hambatan dari Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan 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. Kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan Pelayanan. Maka faktor faktor ini perlu dicarikan jalan pemecahannya bersama, lebih-lebih pimpinan di Dinas Tata Bangunan dan Kebersihan harus selalu mendorong dan mengusahakan jalan keluar secepatnya dalam mengatasi masalah tersebut.
3. Mengenai faktor yang menjadi pendukung Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan meliputi; Adanya aturan asas-asas Pelayanan seperti transparansi; akuntabilitas; kondisional; partisipatif; kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. serta prinsip-prinsip penyelenggaraan Pelayanan seperti kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan; kesopanan dan keramahan; serta kenyamanan. Juga adanya program Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara. Maka faktor ini perlu terus digalakan dan ditindak lanjuti secara berkala, kalo perlu permanan

demi meningkatkan kualitas sdm dan kepentingan tujuan organisasi yang telah direncanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buyung, Bulizuar. 1995. Sistem Administrasi Publik Indonesia. Jakarta, Universitas Terbuka.
- Dimock dan Dimock, 1992. Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardianto. Pembinaan Karier Pegawai Negeri Sipil. internet. 20 Juni 2007.
- Siagian, Sondang P. .1989. Fungsi-fungsi Manajerial. Jakarta: Bina Aksara.
- Soekarno K. 1985. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta, Miswar.
- Sugiyono. 1998. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.