

**Indria Iriani, Murdiansyah Herman, Fika Fibriyanita Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16.12.0100, Ilmu Administrasi Publik, 63201 Fisip, Uniska, 1109127391 Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1109127301 Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1121029903**

### **ABSTRAK**

Indria Iriani, NPM. 16.12.0100. Pengaruh Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Penggunaan Aplikasi Web Dan Sms Gateway Pada Kantor Birokrasi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar. Bimbingan 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, karena kinerja pada pelayanan publik dengan penggunaan aplikasi web dan sms gate way pada Birokrasi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar, memegang peranan yang penting dalam mewujudkan pelayanan publik moderen dan berkualitas, guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pelayanan Publik dengan penggunaan Aplikasi WEB dan SMS GATE WAY Pada Kantor Birokrasi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar.

Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep Kinerja Pelayanan Publik dengan penggunaan Aplikasi WEB dan SMS GATE WAY Pada Kantor Birokrasi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi tersebut.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelational. Penelitian deskriptif-korelational artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaftan antara variabel independen terhadap variabel dependen

Hasil penelitian, menemukan bukti bahwa kinerja Birokrasi pada Kantor Dinas Perhubungan Pemerintah Daerah Kabupaten Banjar dinilai sangat baik, terutama terhadap efesiensi pelayanan publik nya dengan skor rata-rata 83.6% yang dilihat dari jumlah waktu yang digunakan, jumlah biaya yang digunakan, jumlah pegawai yang dipakai, dan jumlah waktu serta kuantitas pelayanan sangat memuaskan; terhadap kerja sama tim dengan skor rata 82.2% yang dilihat dari saling menjunjung tinggi dalam kerjasama tim, dan saling mengisi sesama anggota tim sangat memuaskan; terhadap hubungan antara pimpinan dan bawahan dengan skor rata-rata 81.4% yang dilihat dari dukungan pimpinan terhadap bawahan, pemberdayaan pegawai, pertisipasi pegawai, dan tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan sangat memuaskan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai

## **ABSTRACT**

*Indria Iriani, NPM. 16.12.0100. The Effect of Public Service Performance on the Use of Web and SMS Gateway Applications in the Bureaucratic Office of the Transportation Service of Banjar Regency. Guidance of Mr. Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP as the Main Advisor and Mrs. Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP as Co Advisor*

*The background of this research was conducted, because the performance of public services with the use of web applications and sms gate way in the Bureaucracy of the Department of Transportation of Banjar Regency plays an important role in realizing modern and quality public services, in order to realize high-quality public services.*

*The purpose of this research is to find out how the performance of public services with the use of the WEB application and SMS GATE WAY in the bureaucratic office of the Department of Transportation, Banjar Regency. The benefits of the research are expected to be useful in developing the concept of Public Service Performance by using the WEB and SMS GATE WAY application at the Bureaucracy Office of the Banjar Regency Transportation Service in realizing these high quality public services.*

*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 caftan between the independent variable and the dependent variable*

*The results of the study, found evidence that the performance of the Bureaucracy at the Office of Transportation of the Regional Government of Banjar Regency was considered very good, especially the efficiency of its public services with an average score of 83.6% seen from the amount of time used, the amount of costs used, the number of employees used. , and the amount of time and quantity of service is very satisfying; towards teamwork with an average score of 82.2% which is seen from the mutual respect in teamwork, and the complementarity of fellow team members is very satisfying; on the relationship between leaders and subordinates with an average score of 81.4% which is seen from the leadership's support for subordinates, employee empowerment, employee participation, and employee responsibility for work is very satisfying.*

**Keywords:** *Public Service and Employee Performance*

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu fungsi pemerintahan yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum, yaitu yang dikenal dengan pelayanan publik, dan sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan tersebut adalah dengan berbagai inovasi pesan yang disampaikan, tujuannya supaya pesan yang disampaikan cepat diterima dengan cepat dan mudah ke masyarakat, salah satunya adalah yang dikeluarkan oleh menteri perhubungan, yaitu pelayanan berbasis WEB dan SMS Gateway pada UPT pengujian kendaraan bermotor saat ini, salah satunya di Birokrasi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel.

Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.

Hal ini berarti bahwa kinerja birokrasi pemerintah dalam merencanakan, mengimplementasikan dan evaluasi serta pengendalian proses pembangunan dan pelayanan masyarakat sangat ditentukan oleh faktor kelembagaan, ketelaksanaan, sumber daya manusia, aparatur dan dukungan sarana dan prasarana yang tersedia.

Sementara itu peran aparatur negara (birokrasi) sejak beberapa dekade yang lalu lebih diisarkan sebagai penyandang dua peran yaitu sebagai Abdi Negara dan sebagai Abdi Masyarakat dan peran sebagai abdi negara menjadi sangat dominan ketimbang peran sebagai abdi masyarakat. Siklus pelayanan lebih berakses ke kuasa birokrasi ketimbang melayani masyarakat. Akibatnya aparatur cenderung melayani dirinya sendiri dan meminta layanan dari masyarakat

Berkaitan dengan hal ini mengatakan bahwa tugas aparatur sebagai pelayanan harus lebih diutamakan terutama yang berkaitan dengan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan politik.

Berdasar uraian di atas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian: "Pengaruh Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Penggunaan Aplikasi Web Dan Sms Gateway Pada Kantor Birokrasi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja pelayanan publik yang menggunakan Web dan Gateway pada birokrasi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar?

2. Faktor apa yang menjadi penghambat kinerja pelayanan publik yang menggunakan Web dan Gateway pada birokrasi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar?
3. Bagaimana Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang menggunakan Web dan Gateway pada birokrasi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar?

## **II. METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Dasar Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah penelitian korelasional pendekatan kuantitatif deskripsi penelitian korelasional digunakan untuk meneliti hubungan antara variable-variabel dan hubungan dari variable-variabel itu disebut sebagai korelasi.

### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data menurut sumbernya terbagi menjadi dua yaitu intern dan data ekstren data ekstren itu bisa terbagi dua dalam data ekstren primer (yang biasanya disingkat data primer). Data primer data yang didapat dari sumber atau perorangan Contohnya adalah hasil pengisian kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan yang di ingin diketahui peneliti.

### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi di sini maksudnya bukan hanya orang atau makhluk hidup, akan tetapi juga benda-benda alam yang lainnya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, akan tetapi meliputi semua karakteristik, sifat-sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut. Bahkan satu orangpun bisa digunakan sebagai populasi, karena satu orang tersebut memiliki berbagai karakteristik, misalnya seperti gaya bicara, disiplin, pribadi, hobi, dan lain sebagainya.

### **D. Pemilihan Sampel**

Dalam hal ini, fokus peneliti adalah tentang Pelayanan Publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang berbasis pada Web dan Gateway sekaligus menjadi bagian dari narasumber dalam penelitian ini. Sampel berjumlah 44 responden.

### **E. Pengumpulan Data**

Dalam penelitian Kuantitatif, teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi, Kuesioner angket, wawancara mendalam studi dokumentasi

### **F. Lokasi Penelitian**

Uraian lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar, khususnya bagian pegawai kantor Dinas Perhubungan yang memberikan pelayanan publik, dan Masyarakat

sebagai penerima dari Layanan Publik tersebut, dan penelitian dilakukan selama satu semester dari September 2019 sampai Desember 2019.

### **III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Berdirinya Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar**

Pada tahun 1950 Departemen Pekerjaan Umum salah satu tugas pokoknya adalah Pembuatan Jalan dan Jembatan, pembuatan infra struktur ini dalam rangka memperlancar urat nadi perekonomian masyarakat baik ditingkat desa dan ditingkat pusat. Untuk mempertahankan ketahanan jalan dan jembatan perlu adanya pengawasan secara reperihsif, Departemen Pekerjaan Umum tidak mempunyai kewenangan untuk menindak kendaraan bermotor yang menyalahi penggunaan jalan dan jembatan. Maka pada Tahun 1951 oleh Pemerintah dibentuk sebuah instansi yang diberi nama Lalu Lintas Djalan (LLD). Dalam menjalankan tugasnya Lalu Lintas Djalan (LLD) MR.Buche (orang Padang) mengadupsi beberapa peraturan dari Negeri Belanda, dan Peraturan Pemerintah Lalu Lintas Djalan (PPL Tahun 1951) yang mengatur :

- a. Persyaratan Teknis semua jenis kendaraan bermotor
- b. Pengujian Kendaraan Bermotor (KIUR)
- c. Perijinan
- d. Pengawasan dan Penindakan

Kemudian adanya Peraturan Pemerintah (Penetapan Lalu Lintas Perhubungan atau Penetapan L.P) Tahun 1951 yang mengatur :

- a. Bentuk surat-surat dinas
- b. Bentuk perijinan, yang meliputi :
  - 1) Ijin Esedentil
  - 2) Buku Uji
  - 3) Surat ijin mengemudi (SIM, Rebewes)
  - 4) Surat Tilang

Kemudian Penetapan L.DN (Penetapan Lalu Lintas Djalan Dalam Negeri) Yang mengatur: Bentuk Rambu Lalu Lintas. Yang mana untuk wilayah di Kalimantan Selatan Tahun 1953 di bangun beberapa jembatan timbang dalam rangka menjalankan tugas pokoknya :

- a. Jembatan Timbang di Banjarmasin KM 4
- b. Jembatan Timbang di Pelaihari KM 1
- c. Jembatan Timbang di Kandangan KM 135
- d. Jembatan Timbang di Amuntai KM 1

Kemudian untuk Tahun-tahun selanjutnya Departemen Perhubungan Pusat berbenah diri mencetak para penguji. Dan Pada Tahun 1964 Departemen Perhubungan melalui Keputusan Menteri Nomor 64 Plat kendaraan dibagi 3 (tiga) jenis :

- a. Dinas (dasar merah tulisan putih)
- b. Pribadi (dasar hitam tulisan putih)
- c. Umum (dasar kuning tulisan hitam)

Sebelumnya semuanya plat hitam , yang membedakan untuk umum, hanya kode tertentu untuk angkutan umum, Contoh; pada Pembeda Angkutan Umum (Lis Merah Putih). Baru Tahun 1965 keluarlah undang-undang Nomor 3 Tahun 1965 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan Raya (LLAJR) UU ini sinerji dengan PPL, Penetapan L.P dan Penetapan L.D.N) oleh M.R. Buche. Selanjutnya Tahun 1968 dibentuk Angkutan Sungai menjadi satu dengan LLAJR (satu inspeksi) diberi nama LLAJRS Basuki Hariyono. Tahun 1972 tepatnya bulan April Angkutan Sungai berdiri sendiri yaitu LLASDF Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan Ferre Keputusan Inspeksinya bernama Lekol Basuki Haroyono. Selanjutnya Inspeksi LLAJR di Pimpin oleh Seri Martoyo. Tahun 1973 Inspeksi LLAJR di pimpin oleh Iskandar Hoed 1972-1980. Dan kemudian Menteri Perhubungan yang dipimpin Azwar Anas Tahun 1982 inspeksi LLAJR dan LLASDP menjadi satu yaitu Kanwil XI hingga 1989 bubar dibentuk Kanwil 19 (Darat, Laut dan Udara). Tahun 1992 lekwedasi ke Pemerintah Daerah terbentuklah Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar yang Kepala Dinas: antara lain :

- |                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| a. 1975 – 1982       | ISCHAK                   |
| b. 1982 – 1985       | GUMARAWAN                |
| c. 1985 – 1989       | ABDUL KARIM              |
| d. 1989 – 1990       | JAHRI                    |
| e. 1990 – 1992       | ISCHAK                   |
| f. 1992 – 1994       | DADANG                   |
| g. 1994 – 2001       | ABDUSSAMAD               |
| h. 2002 – 2006       | H. RAY SUKMA             |
| i. 2007 – 2007       | H. Mh. SUHADI            |
| j. 2008 – 2010       | GT.SYAKHRIN, S.Sos, M.Si |
| k. 2011 – 2013       | H. M. FARID SOUFIAN, MS  |
| l. 2014 s.d Sekarang | H.M.AIDIL BASITH, M.AP   |

## **2. Visi Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar**

### **Visi**

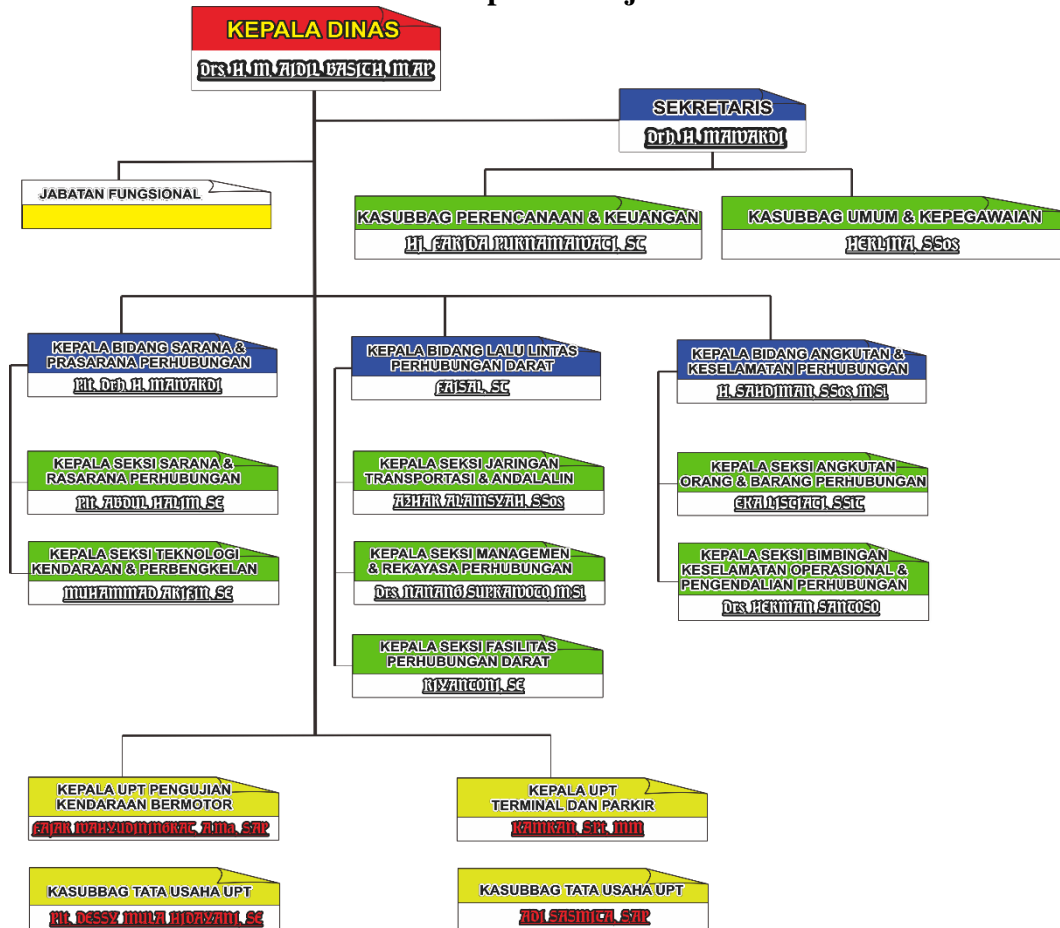
“Terwujudnya Pelayanan Transportasi Yang Handal, Berdaya Saing dan Memberikan Nilai Tambah”

### **Misi**

Untuk mencapai visi tersebut, dirumuskan misi sebagai berikut :

- a. Mewujudkan Keselamatan dan Keamanan Transportasi Yang Tertib, Aman, Nyaman dan Berwawasan Lingkungan.
- b. Mewujudkan Kinerja Pelayanan Sektor Transportasi Yang Handal.
- c. Mewujudkan Kepastian Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Rangka Meningkatkan Profesionalisme Aparatur.

### 3. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar



### 4. Penerapan Aplikasi berbasis WEB dan SMS Gateway

Dinilai melakukan inovasi yang layak menjadi contoh bagi instansi lainnya, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, memberikan apresiasi kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar.

Inovasi yang sudah dilakukan adalah membuat aplikasi yang berbasis WEB dan SMS Gateway secara transparansi, dapat menghasilkan pendapatan daerah pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor, pada Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar. Aplikasi ini memungkinkan bagi semua orang mengetahui setiap waktu pendapatan daerah dari layanan unit pengujian kendaraan. Terutama memudahkan bagi kepala Dinas Perhubungan untuk memantau hasil pendapatan setiap hari, tanpa harus menanyakan atau meminta laporan. Hasil tersebut dapat segera dilaporkan kepada pimpinan daerah.

Sehingga mengurangi potensi pungli atau penggelapan atas pendapatan daerah. Dinas ini juga melakukan kerjasama dengan Bank Kalsel, dimana penerimaan setiap hari, langsung disetor ke bank Kalsel dan

tidak pernah diedapkan. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, Noorhalis Majid mengatakan, Apresiasi seperti ini biasa diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, untuk memotivasi pelayanan publik yang bersungguh-sungguh memperbaiki layanannya. Diharapkan menjadi inspirasi atau contoh bagi layanan publik lainnya untuk juga mengembangkan inovasi ke arah yang lebih baik, dan pelayanan publik menjadi lebih mudah, murah dan membawa kemajuan bagi daerah. “Bentuk apresiasi yang diberikan Ombudsman adalah dengan menyampaikan surat atau piagam apresiasi. Mungkin ini tidak ada nilainya, namun memberikan penghargaan atas upaya yang sudah dilakukan, sehingga menambah semangat agar terus melakukan inovasi dan menjadi contoh instansi lainnya.

Sebelum memberikan apresiasi, Ombudsman melihat langsung dan memonitoring layanan yang dianggap memiliki inovasi. Setelah memastikan benar-benar sesuatu yang baru dan memberikan kemudahan serta kemajuan bagi pelayanan publik, barulah Ombudsman menyampaikan surat apresiasi. Sebelumnya, beberapa waktu lalu Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan juga pernah memberikan apresiasi kepada Rutan Tabalong karena menjadi pelopor penerapan sistem komputerisasi terhubung, yang memudahkan warga binaan mengetahui setiap waktu, lamanya masa tahanan yang sudah dijalani serta hak-hak apa saja yang didapat. Sistem ini juga menyimpan data pengunjung, sehingga memudahkan dan memperlancar dalam pelayanan kunjungan. Kini sistem tersebut sudah diterapkan hampir di seluruh lapas ataupun rutan yang ada di Kalimantan Selatan. Artinya inovasi yang dilakukan, menjadi contoh bagi layanan publik lainnya. “Karena itu, apa yang sudah dilakukan dinas Perhubungan Kabupaten Banjar, semoga menjadi contoh atau pendorong bagi instansi lainnya untuk juga berinovasi,”. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar, mengatakan, Ombudsman RI Perwakilan Kalsel memberikan penghargaan Apresiasi kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar atas inovasi transparansi pendapatan daerah Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor. “Semoga inovasi ini menjadi inspirasi dan contoh bagi SOPD lainnya guna mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Ini penghargaan yang luar biasa bagi kami karena diterbitkan oleh Ombudsman,” katanya. Menurutnya, Ombudsman RI merupakan sebagai lembaga yang sangat cermat dalam kinerja pengawasannya dan tidak akan sembarangan mengeluarkan suatu Apresiasi atas suatu pelayanan kepada masyarakat. Apresiasi ini suatu kehormatan bagi Dishub Kabupaten Banjar. “Dan ini akan dapat terus memacu Dishub Banjar untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, cepat dan transparan”.

## **B. Hasil Analisis dan Pembahasan**

### **1. Analisa Efisiensi Kerja Pada Pelayanan Publik**

Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi kinerja birokrasi yaitu diukur dari efisiensi kerja pada pelayanan publik di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar, maka peneliti menggunakan Teori dari Agus Darma, yang mengamati indikator kinerja pegawai atau efisiensi kerja



dalam memberikan layanan publik, dalam hal ini adalah indicator birokrasi pada Kantor Dinas tersebut, yang mengemukakan tiga dimensi, yaitu : Indikasi Kerja pelayanan publik, Kerja sama Tim, dan Hubungan Pimpinan dan Bawahan.

Tabel Kesederhanaan prosedur pelayanan aplikasi berbasis WEB dan SMS Gateway Pada Kantor Dishub Kabupaten Banjar

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat Sederhana	5	30	150	68.18
Sederhana	4	-	-	-
Cukup Sederhana	3	7	21	15.91
Kurang Sederhana	2	7	14	15.91
Sangat Tidak Sederhana	1	-	-	-
Jumlah		44	185	100
Rata-rata Skor = $185/44 = 4.20$				

Tabel Keterbukaan Informasi Pelayanan aplikasi berbasis WEB dan SMS Gateway pada Kantor Dishub Kabupaten Banjar

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat Terbuka	5	25	125	56.82
Terbuka	4	-	-	-
Cukup Terbuka	3	8	24	18.18
Kurang Terbuka	2	-	-	-
Sangat Tidak Terbuka	1	11	11	25.00
Jumlah		44	160	100
Rata-rata Skor = $181/44 = 4.11$				

Tabel Kepastian Pelaksanaan Pelayanan aplikasi berbasis WEB dan SMS Gateway pada Kantor Dishub Kabupaten Banjar

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat Pasti	5	29	145	65.91
Pasti	4	-	-	-
Cukup Pasti	3	5	15	11.36
Kurang Pasti	2	10	20	22.73
Sangat Tidak Pasti	1	-	-	-
Jumlah		44	180	100
Rata-rata Skor = $180/44 = 4.09$				

Tabel Mutu Produk Pelayanan berbasis aplikasi Wab dan SMS Gateway Pada Kantor Dishub Kabupaten Banjar

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat Bagus	5	32	160	72.73
Bagus	4	-	-	-
Cukup Bagus	3	5	15	11.36
Kurang Bagus	2	7	14	15.91
Sangat Tidak Bagus	1	-	-	-
Jumlah		44	189	100
Rata-rata Skor = $189/44 = 4.30$				

Tabel Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan yang berbasisi web dan gate way pada Kantor Dishub Kabupaten Banjar

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat baik	5	32	160	72.73
Baik	4	-	-	-
Cukup baik	3	5	15	11.36
Kurang baik	2	7	14	15.91
Sangat Tidak baik	1	-	-	-
Jumlah		44	189	100
Rata-rata Skor = $189/44 = 4.30$				

Tabel Kelengkapan sarana dan fasilitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dishub Kabupaten Banjar

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat lengkap	5	25	125	56.82
Lengkap	4	-	-	-
Cukup Lengkap	3	8	24	18.18
Kurang Lengkap	2	-	-	-
Sangat Tidak Lengkap	1	11	11	25.00
Jumlah		44	160	100
Rata-rata Skor = $181/44 = 4.11$				

Tabel Tanggapan Responden Terhadap Saling Percaya diantara Kelompok Kerja Untuk Mencapai Kemampuan Kerja Yang diinginkan

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat Percaya	5	28	140	63.64
Percaya	4	-	-	-
Cukup Percaya	3	5	15	11.36
Kurang Percaya	2	11	22	25.00
Sangat Tidak Percaya	1	-	-	-
Jumlah		44	177	100
Rata-rata Skor = $177/44 = 4.02$				

Tabel Tanggapan Responden Terhadap Menjunjung Tinggi Kemampuan Bekerjasama Dalam Satu Kelompok Kerja Untuk Mencapai Hasil Yang di Inginkan

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat Baik	5	28	140	63.64
Baik	4	-	-	-
Cukup Baik	3	-	-	-
Kurang Baik	2	16	32	36.36
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		44	172	100
Rata-rata Skor = $172/44 = 3.91$				

Tabel Tanggapan Responden Terhadap Kerjasama Pegawai dan Saling Mengisi Satu sama Lain Untuk Mencapai Hasil Yang di Inginkan

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat Baik	5	35	175	79.55
Baik	4	-	-	-
Cukup Baik	3	-	-	-

Kurang Baik	2	9	18	20.45
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		44	193	100
Rata-rata Skor = $193/44 = 4.39$				

Tabel Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Yang Dilakukan Pimpinan Kepada Bawahan

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat Baik	5	30	150	68.18
Baik	4	-	-	-
Cukup Baik	3	5	15	11.36
Kurang Baik	2	9	18	20.46
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		44	183	100
Rata-rata Skor = $183/44 = 4.16$				

Tabel Tanggapan Responden Terhadap Pemberdayaan Yang Dilakukan Pimpinan Kepada Bawahan Dalam Meningkatkan Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat Baik	5	28	140	63.64
Baik	4	-	-	-
Cukup Baik	3	-	-	-
Kurang Baik	2	16	32	36.36
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		44	172	100
Rata-rata Skor = $172/44 = 3.91$				

Tabel Tanggapan Responden Terhadap Partisipasi Pemimpin Dalam Bekerjasama Dengan Bawahan Untuk Meningkatkan Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat Baik	5	29	145	65.91
Baik	4	-	-	-
Cukup Baik	3	-	-	-
Kurang Baik	2	15	30	34.09
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		44	175	100
Rata-rata Skor = $175/44 = 3.98$				

Tabel Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab Pimpinan Kepada Bawahan Dalam Menjalankan Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab Pekerjaan

Tanggapan	Skor (X)	F	F.X	%
Sangat Baik	5	36	180	65.91
Baik	4	-	-	-
Cukup Baik	3	-	-	-
Kurang Baik	2	8	16	34.09
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		44	196	100
Rata-rata Skor = $196/44 = 4.45$				

Dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ( $\Sigma F.X$ ) adalah 196 dibagi dengan jumlah responden yaitu sebanyak 44. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor 4.45 adalah yang menunjukkan kategori Sangat Baik. Berarti tanggung jawab yang dilakukan pimpinan di Kantor Dishub Kabupaten Banjar kepada bawahannya dalam menjalankan fungsi, tugas, dan tanggung jawab sudah dijalankan seoptimal mungkin.

## 2. Faktor Penghambat Kinerja Pelayanan pada Kantor Dishub Kabupaten Banjar

- a. Keterbatasan Jumlah pegawai yang menguasai informasi teknologi (IT) dalam memberikan pelayanan publik, khususnya berkaitan terhadap pelayanan administrasi publik.
- b. Masih minimnya sarana dan prasarana operasional dalam menunjang pelayanan publik di Kantor Dishub Kabupaten Banjar.
- c. Komitmen Kantor Dishub Kabupaten Banjar dalam penyusunan dan manfaat pelayanan bagi masyarakat, yang masih banyak belum menyentuh publik atau orang banyak.
- d. Insentitas Kerja hanya terpokus pada jumlah banyaknya yang dilayani, tidak menyentuh pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- e. Ketepatan waktu dan ketepatan jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan kepada masyarakat harus seimbang, karena sampai saat ini dirasakan masih tidak tepat waktu dan kinerja pegawainya masih belum optimal.

## 3. Upaya dilakukan Mengatasi Hambatan Pada Pelayanan Publik Kantor Dishub Kabupaten Banjar

- a. Sebaiknya jumlah pegawai yang menguasai informasi teknologi (IT) diperbanyak lagi
- b. Dalam menunjang kelancaran operasional sarana dan prasaran sangat diperlukan sekali.

- c. Usahakan Komitmen Kantor Dishub Kabupaten Banjar dalam penyusunan dan manfaat pelayanan administrasi publik
- d. Saatnya lah diubah pradikma yang dulunya terfokus pada berapa banyak (kuantitas)
- e. Harus dioptimalkan terhadap Ketepatan waktu dan ketepatan jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi publik

#### **IV. PENUTUP**

##### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilihat dari segi analisis kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan administrasi pada Kantor Dishub Kabupaten Banjar, dapat disimpulkan sebagai berikut, terhadap efesiensi pelayanan dengan skor rata-rata 83.6% yang dilihat dari jumlah waktu yang digunakan, jumlah biaya yang digunakan, jumlah pegawai yang dipakai, dan jumlah waktu serta kuantitas pelayanan sangat memuaskan; terhadap kerja sama tim dengan skor rata 82.2% yang dilihat dari saling menjunjung tinggi dalam kerjasama tim, dan saling mengisi sesama anggota tim sangat memuaskan; terhadap hubungan antara pimpinan dan bawahan dengan skor rata-rata 81.4% yang dilihat dari dukungan pimpinan terhadap bawahan, pemberdayaan pegawai, partisipasi pegawai, dan tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan sangat memuaskan.
2. Untuk faktor penghambat kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan administrasi pada Kantor Dishub Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan yang harus lebih akuntabilitas dan professional kerja, antara lain: keterbatasan jumlah pegawai dibidang IT; masih kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan operasional; masih kurangnya Komitmen Kantor Dishub Kabupaten Banjar dalam penyusunan manfaat pelayanan; Insentitas Kerja hanya terfokuskan pada jumlah yang dilayani; dan ketepatan waktu serta ketepatan jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan publik dirasakan masih belum optimal.
3. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pada Kantor Dishub Kabupaten Banjar, adalah: memperbanyak jumlah pegawai dibidang IT dalam memberikan pelayanan; dalam menunjang kelancaran operasional sarana dan prasaran seharusnya secepatnya dilengkapi; usahakan Komitmen Kantor Dishub Kabupaten Banjar dalam penyusunan dan manfaat pelayanan bagi masyarakat harus dapat menyentuh orang banyak; harus diubah pradigma yang dulunya terfokus pada berapa banyak yang telah di layani, tetapi sekarang harus kualitas pelayanan yang diutamakan; Kemudian harus dioptimalkan terhadap Ketepatan waktu dan ketepatan jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi.

## **B. Saran-Saran**

1. Terhadap kinerja pegawai birokrasi Kantor Dishub Kabupaten Banjar yang sudah termasuk katagori satu, yaitu sangat memuaskan, harus dipertahankan pada tahun-tahun kedepannya.
2. Untuk faktor penghambat, secepatnyalah di cari jalan keluarnya karena semakin cepat diperbaiki maka semakin cepat pula peningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Kemudian untuk upaya yang sudah dilakukan harus terus dikembangkan, dan yang belum diupayakan secepatnyalah diupayakan demi kebaikan peningkatkan kinerja birokrasi pada Kantor Dishub Kabupaten Banjar, sehingga manajemen Kantor dapat bekerja lebih akuntabilitas dan profesionalisme terhadap kepentingan orang banyak atau masyarakat Kabupaten Banjar pada khususnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggono, Wahyu, (2003) : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan DIY.
- As'ad, Moh, (2003) : Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia, Jakarta,Liberty.
- Djarwanto & Pangestu, (2008): Statistik Induktif, Yogyakarta, BPFE.
- Draha, Taliziduhu, (2008) : Pengantar Pengembangan Sumber Daya Manusia, Jakarta, Rineka Cipta.
- Gibson, James L. John M.I, James H. Donely, (2009) : Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Jakarta, Inter Aksara.
- Gie, Liang The, (2009) : Administrasi Perkantoran Modern, Yogyakarta, Liberty.
- Hadi, Sutrisno, (2003) : Statistik Jilid II, Yogyakarta, Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Hasibuan, Malayu H.(2007) : Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas, Jakarta, Aksara.
- Indra, Juli, (2000) : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Hotel Melia Purosani.
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999, (1999) : Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Jakarta.
- Kartono, Kartini, (2006) : Pemimpin dan Kepemimpinan, Jakarta, Rajawali.
- Kootz, Harold, O' Donnel, Cyril dan Heinz, Weihrich, (2008) : Manajemen, Singapura, Mc Grow Hill Book Company.
- Kusriyanto, Bambang, (2006) : Meningkatkan Produktifitas Pegawai, Jakarta, Pustaka Binaman Pressindo.
- Nitisemito, Alex S, (2005) : Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia), Jakarta, Ghalatia Indonesia.