

Artikel Penelitian

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN KUALA KAPUAS**

Artikel Penelitian Ilmiah
Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh :
ASPANI
NPM. 16.12.0280



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN
MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI
BANJARMASIN
2019**

KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KUALA KAPUAS

Oleh : **ASPANI**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

Aspani. NPM. 16.12.0280. Employee Performance in Providing Public Services at the Samsat Office in Kuala Kapuas Regency.

The background of this research was carried out, because the Performance of Employees in the Samsat Office in Kuala Kapuas Regency had a considerable influence in providing Public Services.

The purpose of this study was intended to determine how the effect of Employee Performance in Public Services at the Samsat Office in Kuala Kapuas Regency.

The benefits of the research are expected to be useful for developing the concept of Employee Performance in Public Services at the Samsat Office in Kuala Kapuas 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 link the existence of a 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 Samsat Office in Kuala Kapuas, was quite satisfying. This is supported by research evidence that says; 61.40 percent of respondents agreed that the appearance of the employees of the Samsat Office in Kuala Kapuas Regency was considered good enough; there are 63.16 percent of respondents agreed, that the attitude of employees who always maintain and preserve the interests of the public has an influence on regional budget expenditures; and there are 68.42 percent of respondents agreed that the attitude of Samsat employees who always guard and preserve the interests of the community is very influential on public services.

Keywords: *Employee performance, Public Services*

ABSTRAK

Aspani. NPM. 16.12.0280. Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas.

Latar belakang penelitian ini dilakukan, dikarenakan Kinerja Pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam memberikan Pelayanan Publik.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas.

Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelational. Penelitian deskriptif-korelational 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 Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, cukup memuaskan. Hal ini didukung oleh bukti penelitian yang menyebutkan; ada 61.40 persen responden menyatakan setuju, bahwa Penampilan pegawai Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, 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 Samsat yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan masyarakat sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik.

Kata Kunci : Kinerja pegawai, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Secara teoritis, suatu organisasi menyelenggarakan dua jenis fungsi, yaitu fungsi utama yang berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi dan fungsi penunjang yang diselenggarakan untuk mendukung penyelenggaraan fungsi utama. Berkaitan dengan itu, masalah kinerja pegawai yang dikaitkan dengan proses pelayanan publik, maka dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pegawai, maka secara teoritis jika ada pegawai yang perlu mendapat teguran, jangan menunggu sampai ada periode penilaian pegawai untuk melakukan itu, tetapi segera beri teguran. Karena belum tentu penilaian pegawai periodik tahunan itu tepat atau efektif. Pembahasan tentang kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik terutama jika dikaitkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. No. 15 Tahun 2014, dalam Bab I, Pasal 1 ayat (1), yang berbunyi : *“Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”*. Berkaitan dengan itu, bahwa segala aktivitas yang terjadi dalam pelayanan publik harus pula dilihat kaitannya dengan seluruh upaya mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang diinginkan untuk dicapai oleh suatu organisasi atau instansi. Dilihat dari sudut pandang yang demikian, pelayanan publik menjadi tidak kalah pentingnya dibandingkan dengan berbagai kegiatan lainnya yang dilakukan oleh suatu organisasi. Lebih jauh, tidak sedikit instansi pemerintah yang walau mempunyai relatif 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 ulah karena memang tidak memiliki cara atau dasar yang sah untuk menindaknya. Kemudian, jika sembarangan menegur, memberi peringatan resmi atau memecat pegawai malah bisa-bisa membawa lembaga instansi pemerintah ke permasalahan hukum yang lebih rumit lagi. Bagaimana menangani pegawai yang kinerjanya begitu buruk sehingga harus dilepaskan? organisasi besar seharusnya mempunyai sistem yang baik dan teruji untuk masalah seperti ini. Jadi pantaslah kalau mereka menjadi acuan atau contoh. Namun kenyataannya bahwa kebanyakan organisasi besar justru tidak efektif jika harus berurusan dengan masalah

kepegawaian macam ini. Mungkin karena sering menghadapi gugatan hukum akhirnya banyak organisasi besar seperti instansi pemerintah ini yang ketika mem-PHK pegawainya memerlukan banyak pertimbangan dengan memakan waktu yang cukup lama. Lebih jauh, ada juga pakar manajemen SDM yang berpendapat bahwa proses penilaian pegawai atau penilaian karya (*performance appraisal*) perlu ditiadakan sama sekali. Usulan yang perlu dipertimbangkan. Masalahnya, orang yang dinilai umumnya tidak menyenangi proses ini. Terlalu banyak kelemahan yang terkandung dalam sistem yang selama ini ada. Tidak cuma itu, pihak yang harus menilai dan memberi nilai pun banyak yang tidak menyenangi proses ini. Apalagi kalau ada keharusan. Yang lebih penting lagi, sekian banyak penelitian mengenai penilaian pegawai ternyata menunjukkan bahwa penerapannya tidaklah meningkatkan kinerja para pegawai secara umum. Lantas untuk apa ada *performance appraisal* di tempat kerja. Para pendukung penilaian kinerja pegawai mengutarakan bahwa ini cara untuk mencatat kinerja buruk dari pegawai, yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan tingkat pelayanan publik yang diemban pegawai tersebut. Berkaitan dengan persoalan itulah, pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan mengambil judul “Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas. Didalam melaksanakan pelayanan publik dituntut kinerja pegawai yang profesional, keahlian, ketrampilan serta sikap mental yang tangguh pada semua pegawainya. Sebagaimana permasalahan yang diketengahkan dalam penelitian ini yaitu sejauhmana analisis kinerja pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan mempertimbangkan berbagai hal yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, seperti tersebut dalam latar belakang masalah diatas, akhirnya dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi hambatan dari Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas?
3. Faktor-faktor apa yang menjadi pendukung Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas?

Metodologi Penelitian

Dasar Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahnya. metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik penelitian triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Selain definisi-definisi diatas, ada definisi penelitian kualitatif lainnya seperti yang dikemukakan oleh David Williams (dalam Moleong, 2006) bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara alamiah. Jelas definisi ini menggambarkan bahwa penelitian kualitatif mengutamakan latar alamiah, agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena, dan metode yang biasanya digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena peneliti menganggap permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis sehingga data yang diperoleh dari para narasumber tersebut dijarah dengan metode yang lebih alamiah yakni

interview langsung dengan para narasumber sehingga didapatkan jawaban yang alamiah. Selain itu, peneliti bermaksud untuk memahami situasi sosial secara mendalam, Seperti yang dilakukan pada penelitian ini, peneliti melakukan kajian di bidang kinerja pegawai dan pelayanan prblik, khususnya pada Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, sehingga dapat mengintrepretasikan fenomena atau situasi sosial yang diteliti dilapangan.

Fokus Penelitian

Pada dasarnya penelitian kualitatif tidak dimulai dari sesuatu yang masih nol, tetapi dilakukan berdasarkan persepsi seseorang terhadap adanya masalah. Masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada sesuatu fokus. Penetapan fokus dapat membatasi studi dan berfungsi untuk memenuhi kriteria masuk-keluar (*inclusion-exclusion criteria*) suatu informasi yang diperoleh di lapangan, jadi fokus dalam penelitian kualitatif berasal dari masalah itu sendiri dan fokus dapat menjadi bahan penelitian. Penelitian kualitatif menghendaki ditetapkan adanya batas dalam penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal. *Pertama*, batas menentukan kenyataan jamak yang kemudian mempertajam fokus. *Kedua*, penetapan fokus dapat lebih dekat dihubungkan oleh interaksi antara peneliti dan fokus. Dengan kata lain, bagaimanapun penetapan fokus sebagai pokok masalah penelitian penting artinya dalam menentukan usaha menemukan batas penelitian. Dengan hal tersebut diatas, peneliti dapat menemukan lokasi penelitian. Fokus penelitian pada skripsi ini adalah pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, pada kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, artinya bagaimana seorang pegawai dapat melayani masyarakatnya sehingga masyarakat Kapuas pada umumnya merasa puas dan senang, kemudian masalah yang menjadi penghambat dan upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut.

Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Yang dimaksud kata-kata dan tindakan disini yaitu kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama (primer). Sedangkan sumber data lainnya bias berupa sumber tertulis (sekunder), dan dokumentasi seperti foto.

1. **Data primer.** Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui pengamatan dan wawancara dengan informan atau responden. Peneliti akan wawancara dengan informan dalam hal ini adalah masyarakat yang kebetulan datang ke Kantor Samsat dan bertemu dengan peneliti untuk menggali lebih luas lagi yang berhubungan mengenai pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas tersebut. Sumber data pendukung dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke kantor dan pegawai yang lagi bertugas di Kantor Samsat tersebut.
2. **Data sekunder.** Data sekunder merupakan data tambahan berupa informasi yang akan melengkapi data primer. Data tambahan yang dimaksud meliputi dokumen atau arsip didapatkan dari berbagai sumber, foto pendukung yang sudah ada, maupun foto yang dihasilkan sendiri, serta data yang terkait dalam penelitian ini. Data tambahan dalam penelitian ini adalah arsip data kepegawaian yang didapatkan dari Kantor Samsat tersebut.

Pemilihan Sampel

Penelitian kualitatif bertolak dari asumsi tentang relitas atau fenomena sosial yang bersifat unik atau kompleks. Oleh karena itu, prosedur penentuan sampel yang paling penting adalah bagaimana menentukan informan kunci (*key informan*) atau situasi sosial tertentu yang sesuai dengan fokus penelitian. Dalam hal ini, fokus peneliti adalah tentang pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, yang sekaligus menjadi bagian dari narasumber dalam penelitian ini. Pemilihan sampel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah menggunakan “sampel proporsional” yakni memilih masyarakat dan pegawai pada Kantor Samsat yang dijadikan sampel, dipertimbangkan dapat memenuhi atau mewakili kriteria karakteristik populasi yang ada, dengan perincian sebagai berikut :

- | | |
|---|-----------|
| 1. Pegawai Golongan IV (Pembina) | = 2 orang |
| 2. Pegawai Golongan III (Penata dan Penata Muda) | =10 orang |
| 3. Pegawai Golongan II (Pengatur dan Pengatur Muda) | =15 orang |
| Jumlah | =27 orang |

Sedangkan sampel untuk publik, digunakan teknik “*insidental sampling*” yakni dengan mengambil sampel dengan cara menetapkan publik yang datang ke Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas pada saat penelitian berlangsung. Dengan jumlah sampel sebanyak 3 orang x 10 hari = 30 orang.

Jadi total yang dijadikan sampel sebanyak $27 + 30 = 57$ orang.

Pengumpulan Data

Dalam penelitian Kualitatif, teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi *participant*, wawancara mendalam studi dokumentasi, dan gabungan ketiganya atau triangulasi (Sugiyono, 2008).

1. Alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini peneliti berperan sebagai instrumen utama karena :

- Peneliti dapat berinteraksi dengan responden dan lingkungan yang ada, memiliki kepekaan dan dapat berinteraksi terhadap segala stimulus yang diperkirakan bermakna bagi penelitian.
- Peneliti dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat memahami situasi dalam segala seluk beluknya.
- Peneliti dapat merasakan, memahami dan menghayati secara konsektual atau melalui proses interaksi. Sehingga peneliti dapat menganalisis, menafsirkan dan merumuskan kesimpulan sementara dalam menentukan arah wawancara dan pengamatan selanjutnya terhadap responden untuk memperdalam atau memperjelas temuan penelitian.
- Peneliti memungkinkan dapat menggali lebih jauh dan dalam tentang fenomena dan respon yang aneh dan menyimpang atau bahkan bertentangan dengan penelitian. Selain itu peneliti juga memerlukan buku, alat tulis, panduan wawancara, dan tape recorder sebagai alat pengumpul data.

2. Metode Pengumpulan Data. Sumber data diperoleh dari hasil wawancara mendalam terhadap perorangan yaitu secara langsung antara pewawancara dengan responden penelitian. Melalui metode ini diharapkan peneliti dapat mengetahui secara mendalam pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, serta faktor-faktor yang menjadi penghambat dan upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut.

Metode Analisis

Metode analisis kualitatif merupakan kajian yang menggunakan data-data teks, persepsi, dan bahan-bahan tertulis lain untuk mengetahui hal-hal yang tidak terukur dengan pasti (*intangible*). Analisis data secara kualitatif bersifat hasil temuan secara mendalam melalui pendekatan bukan angka atau nonstatistik, penelitian kualitatif tidak memiliki rumus atau aturan absolut untuk mengolah dan menganalisis data. Penelitian kualitatif menggunakan analisis data secara induktif karena beberapa alasan. Pertama, proses induktif dapat lebih bisa menemukan kenyataankenyataan jamak yang terdapat pada data. Kedua, analisis induktif lebih bisa membuat hubungan peneliti-koresponden menjadi eksplisit, dapat dikenal, dan akuntabel. Ketiga, analisis demikian lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat atau tidaknya pengalihan suatu latar lainnya. Keempat, analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama

yang mempertajam hubungan-hubungan. Kelima, analisis demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik. Dalam penelitian kualitatif, metode analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data.

1. Teknik pengolahan data dan analisis data

- a. Coding. Peneliti membaca dan mengidentifikasi topik penting seluruh hasil wawancara. Peneliti juga melakukan koding terhadap istilah-istilah atau penggunaan kata atau kalimat yang relevan. Dalam hal pemberian koding perlu juga dicatat konteks mana istilah itu muncul.
 - b. Klasifikasi data. Klasifikasi terhadap koding dilakukan dengan melihat sejauh mana satuan makna berhubungan. Klasifikasi ini dilakukan untuk membangun kategori dari setiap klasifikasi.
 - c. Kategorisasi. Data yang telah diklasifikasi kemudian dibuat kategori. Jika dalam suatu kategori terdapat terlalu banyak data sehingga pencapaian saturasi akan lama maka dapat dibuat sub kategori.
 - d. Menganalisis satuan makna dalam kategori
 - e. Mencari hubungan antar kategori
 - f. Membuat laporan di mana hasil analisis dideskripsikan dalam bentuk draf laporan penelitian
2. **Validasi data.** Untuk mendapatkan tingkat kepercayaan atau kredibilitas yang tinggi sesuai dengan fakta di lapangan, maka validasi internal data penelitian dilakukan melalui teknik *memberchek* oleh responden setelah peneliti menuliskan hasil wawancara ke dalam tabulasi data. Teknik *memberchek* juga sekaligus untuk menguji validitas eksternal untuk menguji tingkat *transferability*. Bila pembaca mendapatkan gambaran dan pemahaman yang jelas tentang konteks penelitian, maka penelitian dikatakan memiliki standar transferabilitas yang tinggi. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sample itu diambil.

Analisis Data

Pada bagian analisis data diuraikan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip-transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain agar peneliti dapat menyajikan temuannya. Analisis ini melibatkan pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan dan sintesis data serta pencarian pola, pengungkapan hal yang penting, dan penentuan apa yang dilaporkan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data, dengan teknik-teknik, adapun teknik yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan rumus yang sangat sederhana, yaitu : $p = f/n \times 100$

Keterangan:

p = persen

f = frekuensi

n = jumlah sampel

Kemudian dari analisis statistik tersebut diatas, diinterpretasikan atau ditafsirkan sesuai dengan teori-teori yang dikuasai oleh peneliti.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas

Menganalisis dan membahas masalah kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, kiranya dapat dipaparkan hasil temuan penelitian sebagaimana tergambar di bawah ini. Untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdayaguna 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 karier yang memungkinkan potensi Pegawai Negeri Sipil dikembangkan seoptimal mungkin dalam rangka misi organisasi pemerintah yang akhirnya pencapaian tujuan akhir dari organisasi yaitu pelayanan publik yang berkualitas. Berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut masih menimbulkan persoalan. Kelemahan mendasar antara lain: Pertama, adalah kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, pelayanan pemerintah tidak mengenal “*bottom line*” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. Ketiga, berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalities, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities. Artinya organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya. Lebih jauh, analisis mengenai pelayanan, kiranya perlu dibahas masalah Standar Pelayanan, Sebagai Alternatif Perbaikan pelayanan publik. Berkaitan dengan itu, aparatur sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi merupakan faktor yang harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Upaya peningkatan profesionalisme aparatur dalam pelayanan tidak akan tercapai apabila banyak permasalahan internal organisasi masih menjadi penghambat bagi kinerja pelayanan. Berbagai persoalan yang banyak dihadapi oleh aparatur pemerintah dalam penyediaan pelayanan sebagaimana diuraikan di atas dapat diatasi dengan pembuatan standar pelayanan dalam tiap-tiap organisasi pelayanan publik. Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Kejelasan pemahaman petugas dalam penyediaan pelayanan akan memperjelas peranan masing-masing pihak dalam penyediaan pelayanan. Melalui standar pelayanan ini dapat diketahui pula bagaimana hubungan kerja yang harus dibangun antara pegawai yang satu dengan yang lain. Keraguan pegawai akan keputusan-keputusan apa yang harus diambil dengan sendirinya akan hilang sepanjang masih dalam aturan yang termuat dalam standar pelayanan. 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 pekerjaannya dengan baik, apabila mereka melakukan kesalahan pegawai juga harus diberi kesempatan untuk menyelesaikan permasalahannya sendiri. Hal ini penting, dikarenakan apabila pegawai mengetahui dia kurang mendapatkan kepercayaan akan menurunkan motivasinya dalam bekerja bahkan cenderung akan sangat menggantungkan dirinya pada perintah atasan agar terhindar dari kesalahan serupa. 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. Berkaitan dengan itu, selanjutnya, menganalisis data penelitian mengenai sejauhmana kinerja pegawai dalam pelayanan

publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas yang dikumpulkan dari Kuesioner yang disebar di lapangan, sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan, maka data yang berhasil terkumpul di lapangan sebanyak 57 responden. Kemudian, dari jawaban 57 responden tersebut, dihitung, ditabulasi, dan kemudian dianalisis hanya pada responden tertinggi saja, yang hasilnya dapat digambarkan dalam beberapa tabel yang tersebut dibawah ini:

Tabel 30

Terhadap sikap pegawai yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan publik sangat berpengaruh terhadap tata bangunan dan kebersihan kota

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	39	68.42
Ragu Ragu	12	21.05
Tidak Setuju	6	10.53
Jumlah	57	100

Sumber: Data Primer 2019

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 68.42 persen responden menyatakan setuju, bahwa sikap pegawai yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan publik sangat berpengaruh terhadap tata bangunan dan kebersihan kota. Kemudian ada 21.05 persen responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 21.05 persen responden yang menyatakan bimbang, apakah sikap pegawai yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan publik sangat berpengaruh terhadap tata bangunan dan kebersihan kota. Dan yang menyatakan tidak setuju ada 10.53 persen responden. Artinya ada 10.53 persen responden yang menolak pernyataan bahwa sikap pegawai yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan publik sangat berpengaruh terhadap tata bangunan dan kebersihan kota. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 68.42 persen membenarkan bahwa sikap pegawai yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan publik sangat berpengaruh terhadap tata bangunan dan kebersihan kota.

2. Faktor Hambatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas

Hambatan Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berkaitan dengan itu, upaya penyediaan pelayanan yang profesional tidak akan terwujud apabila tidak didukung oleh pegawai yang memiliki kemampuan yang handal. Pelayanan publik masih dinilai kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyebab utama dari rendahnya profesionalitas pelayanan publik adalah petugas pengelola pelayanan. Sikap kurang profesional ini selain dikarenakan salah satu karakteristik dari pelayanan publik yang tidak memiliki persaingan ini, sesungguhnya juga disebabkan beberapa faktor dibawah ini.

- Adanya aturan yang saling bertentangan. Permasalahan ini muncul dikarenakan pegawai menghadapi persoalan antara mengutamakan kepuasan kepada pimpinan organisasi ataukah mengutamakan kepuasan masyarakat.
- Adanya aturan yang kurang jelas. Ini terjadi dikarenakan ketidaktahuan pegawai akan apa yang menjadi harapan pimpinan akan pelayanan yang disediakan dan bagaimana cara memenuhi harapan tersebut.
- Kecakapan pegawai tidak sesuai dengan tugas yang diberikan. Dalam suatu organisasi pemerintah seringkali dijumpai ketidak sesuaian antara kemampuan yang dimiliki pegawai dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Hal tersebut berakibat mereka tidak dapat melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya.
- Kurangnya sarana dan prasarana yang ada. Kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh peralatan maupun teknologi yang mereka pergunakan dalam memberikan pelayanan.

Terlalu minim peralatan serta teknologi yang dipergunakan akan berakibat pelayanan yang diberikan tidak dapat sesuai dengan yang diharapkan.

- e. Kurang jelasnya sistem penghargaan yang diberikan. Tidak adanya sistem evaluasi dan penghargaan dalam instansi pemerintah. Kecenderungannya organisasi melihat kinerja pegawai melalui hasil kerja mereka, dimana output control sistem sering kali tidak sesuai dengan tujuan dari pelayanan melainkan didasarkan pada tujuan lain dari organisasi.
- f. Kurangnya kewenangan yang diberikan dalam memberikan pelayanan publik. Permasalahan ini muncul diakibatkan ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam proses pemberian pelayanan yang disebabkan wewenang yang tidak mereka miliki sehingga mereka juga tidak terlatih untuk mengatasi permasalahan yang muncul dengan lebih baik.
- g. Kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Tidak adanya kerja sama antara pegawai dan pimpinan organisasi dalam memberikan pelayanan akan berakibat buruk terhadap kinerja yang dihasilkan.

Berbagai persoalan di atas merupakan hal-hal yang harus mendapat perhatian lebih dari pimpinan Samsat di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, provinsi Kalimantan Tengah untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

3. Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan

Berkaitan dengan faktor upaya yang dilakukan terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, 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. Transparansi, akuntabilitas, kesetaraan dalam pelayanan publik diperlukan untuk mengatasi kesenjangan 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. Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan.
- b. Harus Adanya Aturan Yang Jelas. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.
- c. Harus Adanya Kinerja Organisasi Yang Jelas. Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu, organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
- d. Harus Adanya Kepastian Pendapatan atau Penghasilan. Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup maupun baik bagi dirinya maupun keluarganya.

- e. Harus Adanya Kemampuan dan Keterampilan Pegawai. Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (katasifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Selanjutnya mengenai keterampilan itu sendiri adalah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan kemampuan dan keterampilan memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
- f. Harus Lengkapnya Sarana Pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

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 Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, cukup memuaskan. Hal ini didukung oleh bukti penelitian yang menyebutkan; bahwa dari sekian banyak tanggapan responden, ternyata yang paling mendapat respon yang paling tinggi, adalah ada 68.42 persen responden menyatakan setuju, bahwa sikap pegawai yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan publik sangat berpengaruh terhadap kualitas kinerja pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas.
2. Sedangkan faktor yang menjadi hambatan dari Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, 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.
3. Mengenai faktor yang menjadi pendukung Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, meliputi; adanya faktor kesadaran pegawai; faktor aturan yang jelas; faktor kinerja organisasi yang jelas; faktor Pendapatan; faktor kemampuan dan keterampilan pegawai; dan faktor Sarana pelayanan yang memadai.

Saran-saran

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

1. Yang perlu dipertahankan dan tingkatkan lagi di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, adalah yang terkait dengan Dengan kinerja pegawai dalam memberikaan pelayanan publik faktor pimpinan yang telah banyak membantu dalam peningkatan kinerja pegawai juga harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi karena dapat memberikan peningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan publik, 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 Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, 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. Maka faktor faktor ini perlu dicarikan jalan pemecahannya bersama.

3. Mengenai faktor yang menjadi pendukung Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Kuala Kapuas, meliputi; adanya faktor kesadaran pegawai; faktor aturan yang jelas; faktor kinerja organisasi yang jelas; faktor Pendapatan; faktor kemampuan dan keterampilan pegawai; dan faktor Sarana pelayanan yang memadai. 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

- 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.
- Dimock dan Dimock, 2002. *Administrasi Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardianto. *Pembinaan Karier Pegawai Negeri Sipil*. internet. 20 Juni 2007
- Henry, Nicholas. 2008. *Administrasi Negara dan Masalah Masalah Kenegaraan*, Terjemahan: Luchiana D. Lontoh, Jakarta, Rajawali.
- Kartono, Kartini. 2002. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta, Rajawali.
- 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.
- 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.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R. 2000. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.