

KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PMD KECAMATAN SELAT KABUPATEN KAPUAS

Sugianto¹, Murdiansyah Herman², Fika Fibriyanita³

¹Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 16120009

²Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1109127301

³Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1121028803

ABSTRAK

Sugianto, NPM 16.12.0009, *Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas*

Latar belakang penelitian ini dilakukan, dikarenakan kinerja pegawai di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas.

Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep kinerja pegawai terhadap pelayanan publik yang berkualitas.

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 kinerja pegawai terhadap pelayanan publik.

Hasil penelitian, menemukan bukti bahwa Kepemimpinan Kepala Dinas PMD terhadap peningkatan kinerja pegawai di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, cukup berhasil. Hal ini didukung bukti berupa; keberhasilan Kepemimpinan dalam mengkoordinir kinerja pegawai; keberhasilan dalam memberikan motivasi yang baik kepada pegawai; keberhasilan kinerja pegawai dalam mendukung tingkat kerjasama antar pegawai; kinerja pegawai yang baik banyak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan pelatihan yang dimiliki para pegawainya.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik

ABSTRACT

Sugianto, NPM 16.12.0009, *Employee Performance on Public Services at the PMD Service, Selat Sub-district, Kapuas Regency.*

The background of this research was carried out, because the performance of employees at the PMD Service, Selat District, Kapuas Regency, was still less than optimal in providing public services to the community. The purpose of this study is to find out how the performance of employees towards public services at the PMD Service, Selat District, Kapuas Regency.

The benefits of the research are expected to be useful for developing the concept of employee performance on quality public services. The research method used in this research is descriptive-correlational research method. Descriptive-correlational research means that researchers try to describe and then try to connect the relationship between employee performance and public services. The results of the study found evidence that the leadership of the Head of the PMD Office in improving employee performance at the PMD Service, Selat District, Kapuas Regency, was quite successful. This is supported by evidence in the form of; Leadership success in coordinating employee performance; success in providing good motivation to employees; the success of employee performance in supporting the level of cooperation between employees; Good employee performance is much influenced by the level of education and training of the employees.

Keywords: Employee Performance and Public Service

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab organisasi yang ada di pemerintahan, baik itu pemerintah pusat maupun daerah, termasuk didalamnya yang dilaksanakan oleh instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah, baik dari yang pemerintahan tertinggi seperti Kepresidenan, kementerian, kantor ditingkat provinsi, ditingkat kabupaten/kota sampai kepada yang paling terendah seperti Kecamatan maupun Kelurahan. Dalam demokrasi dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Kemudian masalah kinerja pegawai kecamatan yang dikaitkan dengan pelayanan publik, artinya pegawai kecamatan harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional kepada masyarakat yang datang dan mendapat layanan dari pegawai di Dinas PMD. Menangani pegawai yang kinerjanya begitu buruk harus dapat pembinaan, organisasi seperti Kantor Kecamatan seharusnya mempunyai sistem yang baik dan teruji untuk masalah seperti ini. Lebih jauh bila dilihat dari manajemen SDM yang berpendapat bahwa proses penilaian pegawai atau penilaian karya (*performance appraisal*) perlu ditiadakan sama sekali.

Usulan yang perlu dipertimbangkan pada umumnya tidak menyenangkan 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 menyenangkan proses ini.

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. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat kecamatan dalam pembangunan dan kesejahteraan rakyatnya dengan menggalakan tingkat pendidikan sampai kepedesaan. 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 terhadap 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 Terhadap Pelayanan Publik di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas.”

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mencoba menggunakan desain penelitian, yaitu sebagai berikut: 1. Observasi Adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. 2. Angket atau Kuisisioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden atau orang tua/ anak yang ingin diselidiki (Bimo Walgito, 2010: 72). Angket ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Dengan angket ini responden mudah memberikan jawaban karena alternatif jawaban sudah disediakan dan membutuhkan waktu singkat dalam menjawabnya. 3. Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. 4. Dokumen Adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek

Jenis Penelitian

Pada kesempatan ini, penulis dalam penelitian ini memilih dan menetapkan penggunaan pada metode penelitian Kombinasi (campuran) antara kuantitatif dan kualitatif, dengan menggunakan teknik sampling "*Sampling Purposive*". Dimana penentuan sampelnya menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu, (Sugiyono, 2013 – 156). Artinya disini penelitian menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen, kemudian hasil analisisnya ditafsirkan berdasarkan teori yang dipahami peneliti.

Hasil Pembahasan

Peranan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas

Menganalisis dan membahas masalah kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas PMD Kecamatan Selat, kiranya dapat dipaparkan hasil temuan penelitian sebagaimana tergambar di bawah ini.

Untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan di kecamatan dalam melaksanakan pelayanan kepada publik dan ikut melaksanakan pembangunan secara berdayaguna dan berhasil guna, diperlukan sistem pembinaan terhadap pegawai kecamatan yang mampu memberikan keseimbangan terjaminnya hak dan kewajiban Pegawai atau aparatur Kecamatan, dengan misi tiap satuan organisasi pemerintah untuk memotivasi kinerja Pegawai di Kecamatan perlu disusun pola karier yang memungkinkan potensi Pegawai di Kecamatan dikembangkan seoptimal mungkin dalam rangka misi organisasi pemerintah yang akhirnya pencapaian tujuan nasional dapat dilaksanakan secara lebih efektif.

Berkaitan dengan sistem pembinaan karier pegawai, maka sistem ini harus disusun sedemikian rupa, sehingga menjamin terciptanya kondisi objektif yang dapat mendorong peningkatan prestasi pegawai. Hal tersebut dapat dimungkinkan apabila penempatan pegawai negeri sipil didasarkan atas tingkat keserasian antara persyaratan jabatan dengan kinerja pegawai yang bersangkutan. Kemudian untuk dapat menciptakan kinerja pegawai yang berkualitas, tentunya harus diadakan sistem pembinaan karier pegawai, yang perlu dirancang dalam suatu pola karier pegawai yang sesuai dengan misi organisasi, budaya organisasi dan kondisi perangkat pendukung sistem kepegawaian yang berlaku bagi organisasi, sesuai dengan peraturan perundangan pegawai negeri sipil yang berlaku.

Pengkajian Kinerja Pegawai di Kecamatan dengan tingkat kinerja pegawai digunakan instrumen penilaian kinerja melalui dimensi pekerjaan. Dimensi pekerjaan adalah faktor-faktor pekerjaan yang menggambarkan ciri suatu jabatan yang dipergunakan sebagai tolak ukur untuk penetapan standar kompetensi dan dasar penilaian kinerja pemangku serta keperluan manajemen pegawai lainnya.

Pengelolaan pegawai yang tepat atau sesuai dengan kompetensi yang dimiliki juga menjadi keharusan bagi organisasi penyedia pelayanan publik. Pemberian pelayanan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh pegawai yang memiliki kemampuan yang baik dibidang jasa pelayanan yang disediakan. Bahkan citra buruk yang masih melekat pada sebagian besar pelayanan publik di Indonesia salah satunya dikarenakan masih kurang

profesionalnya petugas pada organisasi pelayanan. Kenyataan ini menyadarkan kita semua akan perlunya pemberian perhatian yang khusus pada para pegawai, khususnya yang bertugas langsung dalam penyediaan pelayanan publik. Berkaitan dengan pelayanan publik, masalah karakteristik penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah antara lain adalah :

- a. memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraanya,
- b. memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani (*wide stakeholder*),
- c. memiliki tujuan sosial,
- d. dituntut untuk akuntabel kepada publik,
- e. memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan, dan
- f. seringkali menjadi sasaran isu politik, serta
- g. Problem yang dihadapi multi dimensi.

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

Sementara itu karakteristik pelayanan pemerintah sebagian besar bersifat monopoli, sehingga tidak menghadapi permasalahan persaingan pasar dan menjadikan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas.

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.

Disamping itu dalam standar pelayanan juga akan menjelaskan teknologi apa yang dipergunakan dalam penyediaan pelayanan, hal ini dapat mengatasi persoalan sarana dan prasarana kerja yang merupakan persoalan lain yang harus dihadapi. Sebagaimana diketahui fasilitas kerja yang minim, sering menjadi alasan pegawai untuk memperlambat proses kerjanya. Adanya standarisasi dalam sarana dan prasarana kerja sekaligus juga mempermudah dalam pengadaan fasilitas kerja yang memang benar-benar dibutuhkan. 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. Buruknya kinerja pelayanan publik bersumber dari masih kurang profesionalnya aparatur pemerintah dalam mengelola organisasi publik.

Berbagai persoalan internal organisasi merupakan faktor utama yang menjadikan kinerja aparatur pemerintah tidak maksimal. Standar pelayanan merupakan alternatif solusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus sebagai dasar pengembangan kompetensi yang harus dimiliki aparatur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Berkaitan dengan itu, selanjutnya, menganalisis data penelitian mengenai peranan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Kapuas Hilir Kabupaten Kapuas yang dikumpulkan dari Kuesioner yang disebar di lapangan, sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan, maka data yang berhasil terkumpul di lapangan sebanyak 40 responden.

Kemudian ada 25,00 persen responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 25.00 persen responden yang menyatakan bimbang, apakah sarana dan prasarana di Dinas PMD Kecamatan SelatKabupaten Kapuas, dinilai sudah memadai.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 12.50 persen responden. Artinya ada 12.50 persen responden yang menolak pernyataan bahwa sarana dan prasarana di Dinas PMD Kecamatan SelatKabupaten Kapuas, dinilai sudah memadai.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian responden yakni 62.50 persen yang menyatakan setuju, bahwa sarana dan prasarana di Dinas PMD Kecamatan SelatKabupaten Kapuas, dinilai sudah memadai. Ini artinya sarana dan prasarana di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas sudah memadai.

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 65.00 persen responden menyatakan setuju, bahwa terhadap gedung bangunan yang ada saat ini di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, dinilai sudah layak.

Kemudian ada 27.50 persen responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 27.50 persen responden yang menyatakan bimbang, apakah terhadap gedung bangunan yang ada saat ini di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, dinilai sudah layak. Dan yang menyatakan tidak tahu ada 7.50 persen responden. Artinya ada 7.50 persen responden yang menolak pernyataan bahwa terhadap gedung bangunan yang ada saat ini di Dinas PMD Kecamatan SelatKabupaten Kapuas, dinilai sudah layak.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian responden yakni 65.00 persen yang menyatakan setuju, bahwa terhadap gedung bangunan yang ada saat ini di Dinas PMD Kecamatan SelatKabupaten Kapuas, dinilai sudah layak. Ini artinya bangunan Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas yang dijadikan tempat pelayanan publik sudah memenuhi standar pelayanan publik.

Kemudian ada 20.00 persen responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 20.00 persen responden yang menyatakan bimbang, apakah penampilan pegawai di Dinas PMD Kecamatan SelatHilir Kabupaten Kapuas, dinilai sudah cukup baik.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 20.00 persen responden. Artinya ada 20.00 persen responden yang menolak pernyataan bahwa penampilan pegawai Dinas PMD Kecamatan SelatKabupaten Kapuas, dinilai sudah cukup baik.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 60.00 persen yang menyatakan setuju, bahwa penampilan pegawai di Dinas PMD Kecamatan SelatKabupaten Kapuas, dinilai sudah cukup baik. Ini artinya pakaian yang ditampilkan oleh pegawai di Dinas PMD Kecamatan SelatKabupaten Kapuas telah menarik perhatian masyarakat yang datang ke Dinas PMD Kecamatan Selat Tersebut.

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 55.00 persen responden menyatakan setuju, bahwa janji yang ditawarkan pegawai di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas,

dapat dipercaya masyarakat.

Kemudian ada 22.50 persen responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 22.50 persen responden yang menyatakan bimbang, apakah janji yang ditawarkan pegawai Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, dapat dipercaya masyarakat.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 22.50 persen responden. Artinya ada 22.50 persen responden yang menolak pernyataan bahwa janji yang ditawarkan pegawai Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, dapat dipercaya masyarakat.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 55.00 persen yang menyatakan setuju, bahwa janji yang ditawarkan pegawai Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, dapat dipercaya masyarakat.

Kemudian ada 25.00 persen responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 25.00 persen responden yang menyatakan bimbang, apakah kemampuan pegawai Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas berkomunikasi kepada masyarakat, dinilai sudah sangat baik.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 15.00 persen responden. Artinya ada 15.00 persen responden yang menolak pernyataan bahwa kemampuan pegawai Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas berkomunikasi kepada masyarakat, dinilai sudah sangat baik.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 60.00 persen yang menyatakan setuju, bahwa kemampuan pegawai di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas dalam berkomunikasi kepada masyarakat, dinilai sudah cukup baik.

Dari tabel tersebut diatas, terlihat ada 57.50 persen responden menyatakan setuju, bahwa kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, dinilai sudah sangat baik.

Kemudian ada 30.00 persen responden menyatakan ragu ragu. Artinya ada 30.00 persen responden yang menyatakan bimbang, apakah kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, dinilai sudah sangat baik.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 12.50 persen responden. Artinya ada 12.50 persen responden yang menolak pernyataan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, dinilai sudah sangat baik.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 57.50 persen yang menyatakan setuju, bahwa kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, dinilai sudah sangat baik, artinya kecepatan dan ketepatan yang diberikan pegawai di Dinas PMD Kecamatan Selat harus perlu dipertahankan lagi, bahkan ditingkatkan.

Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas

Hambatan Kinerja pegawai terhadap pelayanan publik, 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 pegawai kecamatan ke publik masih dianggap kurang maksimal dan kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyebab utama dari rendahnya profesionalitas pelayanan publik adalah pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik masih mempunyai sinergi yang belum maksimal. Sikap kurang profesional ini selain dikarenakan salah satu karakteristik dari pelayanan publik yang tidak memiliki persaingan, sesungguhnya juga disebabkan beberapa faktor dibawah ini.

Adanya aturan yang saling bertentangan.

Permasalahan ini muncul dikarenakan pegawai menghadapi persoalan antara mengutamakan kepuasan kepada pelanggan internal (pimpinan organisasi) atautkah mengutamakan kepuasan pelanggan eksternalnya (masyarakat).

Adanya aturan yang kurang jelas.

Hal ini terjadi dikarenakan ketidaktahuan pegawai kecamatan akan apa yang menjadi harapan pimpinan akan pelayanan yang disediakan dan bagaimana cara memenuhi harapan tersebut.

Kecakapan pegawai kecamatan tidak sesuai dengan tugas yang diberikan Dalam suatu organisasi pemerintah seperti Dinas PMD Kecamatan Selat seringkali dijumpai ketidak sesuaian antara kemampuan yang dimiliki pegawai dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Hal ini berakibat mereka tidak dapat melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya.

Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai.

Kinerja pegawai kecamatan 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.

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.

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.

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 dan prioritas yang lebih dari pa Camat, dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja pegawai di Kecamatan supaya lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan publik.

Upaya yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas

Berkaitan dengan upaya-upaya yang dilakukan dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Dinas PMD Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, nampaknya tuntutan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan publik oleh pengguna semakin meningkat, dipihak pegawai yang membidangi pelayanan publik, guna menghadapi kendala dalam menyajikan jasa layanan publik.

Adapun upaya –upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan- hambatan tersebut adalah :

Aturan yang saling bertentangan harus dihilangkan.

Guna memperjelas dan mengutamakan kepentingan kepada pimpinan dan kepuasan pelanggan masyarakat.

Harus ada aturan yang jelas.

Dan semua pegawai harus disosialisasikan terlebih dahulu, guna dapat memberikan harapan dan kemudahan terhadap peraturan yang dijalankan tersebut.

Kecakapan pegawai harus sesuai dengan tugas yang diberikan.

Artinya Dalam suatu organisasi kepemimpinan Camat harus dapat menyesuaikan pekerjaan pegawai dengan kecakapan dan pengalaman pegawai.

Sarana dan prasarana yang ada harus digunakan semaksimal mungkin.

Artinya sarana dan prasarana yang dirasakan masih kurang, dan harus sesegera mungkin untuk diambil tindakan untuk dilengkapi, kalo tidak sarana dan prasarana yang ada harus digunakan atau dimanfaatkan semaksimal mungkin, guna memudahkan efektivitas kerja pegawai dalam

menjalankan tugasnya.

Sistem penghargaan yang diberikan kepada pegawai harus jelas kriterianya.

Artinya supaya memudahkan pegawai untuk mengukur dan mendapatkan penghargaan tersebut.

Pegawai harus diberikan kewenangan penuh dalam bekerja.

Artinya supaya dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan publik.

Kerja sama antar pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

Artinya harus selalu ditingkatkan, sehingga dapat memudahkan dalam menghadapi persoalan yang muncul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

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,

Bungin, B. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Group: Jakarta. Saryono. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Nuhe Medika.

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

Henry, Nicholas. 2008. *Administrasi Negara dan Masalah Masalah Kenegaraan*, Terjemahan oleh Rasminto, 2004: Luchiana D. Lontoh, Jakarta, Rajawali.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

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

2000. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Saryono. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Bidang Pelayanan Publik*.

Yogyakarta: Nuha Medika.

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung, Alfabeta.

Sevilla, Consuelo G., Ochave, Jesus A., Punsalan, Twila G., Regala, Bella P., dan Uriarte, Gabriel G., 1984. *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan oleh Alimuddin Tuwu. 2003.

Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

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

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

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

Suganda, Dann. 1981 oleh Abdul Muis 2001. *Kepemimpinan di dalam Organisasi dan Manajemen*. Bandung. CV Sinar Baru.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

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