

ANALISIS HUBUNGAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN ANJIR MUARA KABUPATEN BARITO KUALA

Elsa Riani¹, Fakhshianor², Sitna Hajar Malawat³

¹Ilmu AdmInistrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB,NPM17120007

²Ilmu AdmInistrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB,NIDN 1120106301

³Ilmu AdmInistrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB NIDN1113059101

Email : elsariani98@gmail.com

ABSTRAK

Elsa Riani, NPM. 17.12.0007. "Analisis Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala". Pembimbing Utama Bapak Fakhshianor dan Co. Pembimbing ibu Sitna Hajar Malawat.

Tujuan penelitian Ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian Ini adalah metode penelitian deskriptif-korelational.

Hasil penelitian menemukan bukti bahwa Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, disimpulkan cukup signifikan. Ini didukung hasil penelitian berupa; komunikasi yang dibangun pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan dInilai sudah cukup efektif; kecepatan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan dInilai sudah sangat cepat; ketelitian pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan dInilai sudah sangat teliti; keakuratan data yang diberikan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dInilai sudah sangat akurat; Keamanan masyarakat yang berada di Kantor Kecamatan Anjir Muara, dInilai sudah cukup aman.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Elsa Riani, NPM. 17.12.0007. "Analysis of the Relationship between Employee Performance and Public Services at the Anjir Muara District Office, Barito Kuala Regency". Main Advisor Mr. Fakhshianor and Co. The supervisor of Mrs. Sitna Hajar Malawat.

The purpose of this study is to find out how the Quality of Apparatus Performance on Public Services at the Anjir Muara District Office, Barito Kuala Regency. The research method used in this research is descriptive-correlational research method.

The results of the study found evidence that the Quality of Apparatus Performance on Public Services at the Anjir Muara District Office, Barito Kuala Regency, was concluded to be quite significant. This is supported by research results in the form of; the communication built by sub-district employees in providing services is considered to be quite effective; the speed of sub-district employees in providing services is considered very fast; the accuracy of sub-district employees in providing services is considered very thorough; the accuracy of the data provided by sub-district officials in providing services to the community is considered very accurate; The security of the community at the Anjir Muara District Office is considered safe enough

Keywords: Employee Performance, Public Servic

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat di artikan yaitu suatu pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Seperti yang diungkapkan oleh Thaha (dalam Falikhatun, 2003), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Tuntutan yang gencar dilakukan oleh masyarakat kepada lembaga pemerintah dalam hal ini Kecamatan Anjir Muara adalah tuntutan yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh aparatur pemerintah di Kecamatan tersebut. Misalnya dengan melakukan perubahan – perubahan yang terarah dengan semakin terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas–tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur negara yang berfungsi melayani secara profesionalisme, berdayaguna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan program pemberdayaan kegiatan di Kecamatan Anjir Muara maupun mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance). Dalam konteks penerapan prinsip – prinsip good governance dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif.

Wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah diperlukan adanya aparat birokrasi yang semakin bertanggung jawab. Muara dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang good governance akan menghasilkan birokrasi yang disiplin juga profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan prima kepada seluruh warga negara. Masyarakat dan pemerintah dapat menjalin sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang didalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum.

Salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara adalah pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (good governance) di Indonesia. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dalam partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang

dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat akurat dan aman.

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

Berkaitan dengan persoalan itulah, penulis mengambil judul “Analisis Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik (studi kasus Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip – prinsip good governance yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau

penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Konsep Kepuasan Publik

Dimana sasaran pengukuran kepuasan masyarakat yaitu, (1). Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (2). Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna. (3). Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat sangat tergantung pada kualitas suatu pelayanan dan juga tergantung pada persepsi dan harapan masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian Ini, peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. (Sugiyono, 2016:8). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif yaitu suatu metode dalam peneliti status sekelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa pada masa sekarang. Jenis penelitian Ini berusaha menerangkan fenomena sosial tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola

Menganalisis dan membahas masalah hubungan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, kiranya dapat dipaparkan hasil temuan penelitian

sebagaimana tergambar ada 84.21 % responden menyatakan setuju, bahwa Keamanan masyarakat berada di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, dinilai sudah cukup aman.

Kemudian ada 7.37 % responden menyatakan ragu ragu, apakah Keamanan masyarakat berada di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, dinilai sudah cukup aman.

Dan yang menyatakan tidak setuju ada 8.42 % responden bahwa Keamanan masyarakat berada di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, dinilai sudah cukup aman.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 84.21 % responden yang membenarkan, bahwa Keamanan masyarakat berada di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, dinilai sudah cukup aman.

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 nasional dapat dilaksanakan secara lebih efektif.

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.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara dinilai masih banyak kekurangannya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyebab utama dari rendahnya pelayanan publik adalah petugas pengelola pelayanan. Sikap ini dikarenakan salah satu karakteristik dari pelayanan publik yang tidak memiliki persaingan, sesungguhnya juga disebabkan beberapa faktor dibawah ini.

a. Adanya aturan yang saling bertentangan. Permasalahan ini muncul dikarenakan pegawai menghadapi persoalan antara mengutamakan kepuasan kepada pelanggan internal (pimpinan organisasi) ataukah mengutamakan kepuasan pelanggan eksternalnya (masyarakat).

b. 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.

c. 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.

d. Kurangnya sarana dan prasarana yang ada. Kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh peralatan maupun

tehnologi yang mereka pergunakan dalam memberikan pelayanan. Terlalu minimnya peralatan serta tehnologi 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.

f. 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.

g. 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.

h. 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 Camat Anjir Muara untuk meningkatkan hubungan kinerja pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat di Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala.

Upaya-upaya dalam meningkatkan Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik

Berkaitan dengan faktor penghambat tadi diatas, kiranya harus diusahakan jalan keluarnya, dengan memberikan solusi atau upaya yang harus dilakukan guna memberikan hubungan kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara akan lebih baik dan profesional, adapun upaya-upaya yang dilakukan tersebut adalah :

a. Aturan yang di buat harus jelas dan tegas, jangan abu-abu, guna menghindari tumpang tindihnya kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (publik) dan kepada pimpinan (leader).

b. Harus adanya Aturan yang jelas terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat, sehingga tidak adanya benturan antara kepentingan internal dan kepentingan eksternal. Artinya pelayanan ke masyarakat (publik) harus lebih didahulukan dari pada pelayanan kepada pimpinan di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala.

c. Penempatan tugas dan kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Harus sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman, guna menghindari ketidak cakapan dan ketidak terampilan pegawai Kecamatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (publik).

d. Karena kinerja pegawai di Kecamatan Anjir Muara sangat tergantung kepada peralatan yang menunjang operasional dalam memberikan kualitas pelayanan publik terhadap warganya, maka kekurangan sarana dan prasarana yang menunjang aktivitas tersebut untuk dilengkapi dan disiapkan dengan matang.

e. Harus adanya aturan yang jelas dalam memberikan kriteria/penilaian pegawai Kecamatan Anjir Muara yang berprestasi, maka seharusnya eveluasi dalam memberikan penghargaan tersebut

harus benar-benar berdasarkan kepada kejujuran, keadilan, dan kualitas.

f. Harus adanya aturan yang memberikan kewenangan setiap pegawai di Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik), guna dapat memberikan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional.

g. Harus adanya kerja sama yang baik antara sesama pegawai di Kantor Kecamatan Anjir Muara dalam memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dan optimal kepada masyarakatnya. Guna memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi semua pihak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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 hubungan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, cukup memuaskan. Hal ini didukung oleh bukti penelitian yang menyebutkan; bahwa komunikasi yang dibangun pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan dInilai sudah cukup efektif; kecepatan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan dInilai sudah sangat cepat; ketelitian pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan dInilai sudah sangat teliti; keakuratan data yang diberikan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dInilai sudah sangat akurat; Keamanan masyarakat yang berada di Kantor Kecamatan Anjir Muara, dInilai sudah cukup aman.

2. Sedangkan faktor yang menjadi hambatan dari hubungan Kinerja pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara

Kabupaten Barito Kuala, 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. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan hubungan Kinerja pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, meliputi; aturan yang di buat harus jelas dan tegas; adanya aturan yang jelas terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat; penempatan tugas dan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Harus sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman; harus lengkapnya peralatan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan operasional dalam memberikan kualitas pelayanan publik terhadap warganya; harus adanya aturan yang jelas dalam memberikan kriteria/penilaian pegawai Kecamatan yang berprestasi; harus adanya aturan yang memberikan kewenangan setiap pegawai Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik); harus adanya kerja sama yang baik antara sesama pegawai di Kantor Kecamatan Anjir Muara.

REFERENSI

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.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian AdmInistrasi. Bandung: Alfabeta.

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