

ABSTRAK Pahrida Yanti, NPM.16.12.0285. Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru. Latar belakang penelitian ini, dikarenakan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru, dianggap masih belum ada pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru.

Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep peranan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kombinasi antara kuantitatif dan kualitatif, dengan menggunakan tehnik sampling "Sampel Jenuh", artinya mengambil semua sampel yang bertemu dengan peneliti, kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil penelitian, menemukan bukti bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru, disimpulkan cukup berhasil secara signifikan. Hal ini didukung bukti berupa; pegawai telah menyatakan kesungguhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; pegawai dalam membantu dan melayani masyarakat sudah cukup baik dan bijaksana; pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup memadai; dan Sikap sopan pegawai dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, dinilai sudah cukup baik.

Faktor yang menjadi hambatan, yaitu : adanya aturan yang saling bertentangan; adanya aturan yang kurang jelas; kecakapan pegawai tidak sesuai dengan tugas yang diberikan; kurangnya sarana dan prasarana yang ada; kurang jelasnya sistem penghargaan yang diberikan; kurangnya kewenangan yang diberikan dalam memberikan pelayanan publik; dan kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Kata Kunci : Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik PENDAHULUAN A. Latar Belakang Muara dari pelaksanaan pemerintahan daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan berwibawa, yang nantinya akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

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

Berkaitan dengan persoalan itulah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan mengambil judul " Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru". Permasalahan Pengaruh Kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru terhadap kualitas pelayanan publik masih menjadi sorotan besar dari masyarakat, dan masyarakat masih meragukan kualitas kinerja pegawai kecamatan tersebut, keraguan ini beralasan karena ketidaksiapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, seringnya keterlambatan masuk jam kerja pegawai, artinya lebih duluan masyarakat yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan dari pada pegawai Kecamatan yang memberikan pelayanan, kemudaiannya masyarakat menganggap kualitas kinerja pegawai tidak profesional, artinya dalam memberikan pelayanan ke masyarakat masih sangat terlalu lama waktunya, sehingga masyarakat banyak yang mengeluh.

Memang dizaman modernisasi sekarang ini tidak ada lagi alasan untuk pegawai pemerintahan dalam hal ini pegawai di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru dalam memberikan pelayanan yang berbelit-belit dan masyarakat menunggu terlalu lama, karena semua alat yang dipergunakan dan keberadaan alat informasi dan komunikasi yang semunya begitu canggih, artinya baik alat yang digunakan oleh pegawai kecamatan maupun alat pendukung dalam memberikan pelayanan publik sudah begitu sangat membantu mempercepat pelayanan.

Sehingga permasalahan yang penulis rasakan perlu untuk ditindak lanjuti lebih serius dengan menganalisa langsung kelapangan, bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, faktor apa yang menjadi penghambat, dan usaha yang bagaimana dilakukan dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan publik tersebut. Perumusan Masalah Dengan mempertimbangkan berbagai hal yang berkaitan dengan Analisis Kinerja pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru, seperti tersebut dalam latar belakang masalah diatas, akhirnya dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

Bagaimana Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru? Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru? Faktor-faktor yang menjadi pendukung Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru? Tujuan Penelitian Dari hasil penelitian ini, diharapkan bertujuan untuk memecahkan persoalan yang berkaitan dengan hal-hal berikut ini: Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru.

Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pulau Sembilan Kabupaten Kotabaru. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru. Kegunaan Penelitian Dengan mempertimbangkan arah penelitian, maka penelitian ini mempunyai beberapa kegunaan sebagai berikut: Hasil penelitian ini secara teoritis, diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini secara praktis dapat dijadikan pedoman bagi mahasiswa Uniska dalam meningkatkan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan.

METODOLOGI PENELITIAN Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut: A. Dasar Penelitian Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2006) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Kirk dan Miller (dalam Moleong, 2006) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahnya.

Sedangkan Sugiyono (2008) mengemukakan bahwa metode kualitatif ialah 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.

Penelitian kualitatif tidak pernah terlepas dari istilah analisis fenomenologi. Peneliti dalam pandangan fenomenologis berusaha memahami peristiwa dan kaitannya terhadap orang-orang yang berada dalam situasi tertentu (Moleong, 2006). Seperti yang dilakukan pada penelitian ini, peneliti melakukan kajian di bidang sosiologi dan antropologi selain kajian di bidang kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik untuk membantu peneliti dalam menginterpretasikan fenomena atau situasi sosial yang diteliti. B. Fokus Penelitian Menurut Moleong (2006), pada dasarnya penelitian kualitatif tidak dimulai dari sesuatu yang kosong, tetapi dilakukan berdasarkan persepsi seseorang terhadap adanya masalah.

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 itu, peneliti dapat menemukan lokasi penelitian. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Kelumpang Barat (Kecamatan Bungkukan) Kabupaten Kotabaru, berikut faktor-faktor yang melatarbelakanginya.

Penelitian ini difokuskan di Kecamatan Bungkukan karena peneliti berasumsi bahwa Kecamatan Bungkukan yang merupakan masuk wilayah Kabupaten Kotabaru bisa dijadikan gambaran situasi sosial diberbagai Kecamatan di wilayah Kabupaten Kotabaru dengan berbagai lapisan masyarakatnya yang masih memegang budaya Banjar sebagai dasar kehidupan sehari-hari. C. Pendekatan Penelitian Dalam melaksanakan penelitian ini, maka penulis menggunakan pendekatan kualitatif sederhana, dengan melakukan pengamatan terhadap obyek yang diteliti. (Sugiyono, 2011;14). D.

Tipe Penelitian Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptifanalisis. Penelitian deskriptif-analisis artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 2014). E. Teknik Pengumpulan Data Data dalam penelitian ini di kumpulkan dengan menggunakan beberapa tehnik pengumpulan data sebagai berikut : Observasi Tehnik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data yang lebih akurat berkaitan dengan kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat (Kecamatan Bungkukan) Kabupaten Kotabaru.

Penelitian Kusioner (Angket), yakni alat teknik pengumpulan data dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, kemudian isian tersebut dikembalikan lagi kepada peneliti. Dokumentasi, yakni salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. F. Lokasi Penelitian Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru. Penelitian dilakukan selama satu semester, mulai September 2019 sampai dengan Desember 2019. G. Populasi dan Sampel 1.

Populasi Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang mendapat pelayanan dari pegawai pada Kantor Kecamatan Kelumpang Barat Kabupaten Kotabaru, yang berjumlah sebanyak 55 orang. 2. Sampel Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan "sampel jenuh" yakni dengan mengambil semua masyarakat yang datang ke kantor dan mendapat pelayanan dari pegawai Kantor Kecamatan Kelumpang Barat selama satu bulan kerja, yaitu pada bulan September 2019 untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Yaitu sebanyak 55 orang untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. H. Pengumpulan dan Analisis Data 1.

Pengumpulan data Pengumpulan data dalam penelitian ini, data dibagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data tersebut dikumpulkan dengan cara: Data primer, data yang berkaitan dengan variabel penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari responden dengan menggunakan instrumen yang telah dipersiapkan. Data sekunder, data mengenai wilayah, struktur organisasi, dan lain lain yang berkaitan dengan masalah penelitian ini diambil dari dokumen instansi terkait. (Kantor Kecamatan Kelumpang Barat). 2.

Analisis Data Analisis data, dalam rangka memahami hasil data yang dikumpulkan, maka untuk menganalisis datanya digunakan analisis statistika sederhana yaitu menggunakan rumus persentase: $f = \frac{P}{n} \times 100\%$ Keterangan: P = persen f = frekuensi n = jumlah sampel 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. Dessler, (2009), Administrasi Negara, Jakarta; Rineka Cipta. 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., 1984. 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. Sinambela (2008), Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik, Penilaian Pegawai & Tindakan Korektif. Jakarta, Rineka Cipta. Soekarno K. 2005. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta, Miswar. Suganda, Dann. 2001. Kepemimpinan di dalam Organisasi dan Manajemen. Bandung. CV Sinar Baru. Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.