

KUALITAS KINERJA APARATUR TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAAN ANJIR MUARA KABUPATEN BARITO KUALA

Oleh :
Maulidia Fauzina
NPM: 17.12.0139

ABSTRACT

Maulidia Fauzina NPM: 17.12.0139. Quality of Apparatus Performance on Public Services at the Anjir Muara District Office, Barito Kuala Regency.

The background of this research was conducted, the Quality of Apparatus Performance Against Public Services in the Anjir Muara District Office, Barito Kuala Regency, is still low, meaning that it has not been optimally implemented. The purpose of this research is to find out how the quality of performance of the apparatus towards public services in the Anjir Muara sub-district office, Barito Kuala district.

The benefits of the research are expected to be useful for developing the concept of the Quality of Apparatus Performance on Public Services.

The research method used in this research is descriptive-correlational research method. Descriptive-correlational research means that the researcher tries to describe and then tries to connect the relationship between the independent variable and the dependent variable

The results of the study, found evidence that the Quality of Apparatus Performance Against Public Services in 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 to be very fast; the diligence of sub-district employees in providing services is considered to be very thorough; the accuracy of the data provided by sub-district officials in providing services to the community is considered to be very accurate; The security of the community in the Anjir Muara District Office is considered safe enough.

Keywords: Employee Performance, Public Service

ABSTRAK

Maulidia Fauzina NPM: 17.12.0139. Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala.

Latar belakang penelitian ini dilakukan, Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, masih rendah, artinya belum optimal dilaksanakan.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala.

Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelasional. Penelitian deskriptif-korelasional artinya peneliti

berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen

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

PENDAHULUAN

Tugas pokok dan fungsi aparat pemerintah, adalah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakatnya, dalam hal ini aparat di Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola yang masih mendapat sorotan masyarakat karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan masih lambat dan belum optimal (setengah- tengah), sehingga banyak masyarakat mengeluh (*complian*) dengan hal tersebut. Padahal mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak dari seluruh masyarakat, khususnya masyarakat di Kecamatan Anjir Muara, sedangkan aparat berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip – prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan etika dan kearifan / *good judgment*. Tuntutan yang gencar dilakukan oleh masyarakat kepada lembaga pemerintah dalam hal ini Kecamatan Anjir Muara adalah tuntutan yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh aparat 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 aparat 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 aparat negara semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif. Berlakunya Undang – Undang No 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang menitik beratkan pada daerah kabupaten / kota yang memberikan kewenangan luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan

kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. 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 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. 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. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan. 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 kepegawaian, 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, pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan mengambil judul “Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala”

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research), yaitu penulis menyimak dan menelaah buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, yang akhirnya dapat membantu sekali dalam penulisan skripsi ini.

2. Penelitian Lapangan (Field Research), yakni penulis dalam melakukan penelitian ini langsung menggali data di lapangan penelitian.

Jenis Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-analisis. Penelitian deskriptif-analisis artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 1998). Kemudian hasil analisisnya ditafsirkan berdasarkan teori yang dipahami peneliti (Sevilla dkk. 1992).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola. Penelitian dilakukan selama satu semester, mulai Maret 2020 sampai dengan Agustus 2020.

Populasi dan Sampel

1. **Populasi.** Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, yang berjumlah sebanyak 30 orang pegawai.
2. **Sampel.** Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan “sampling jenuh” yakni dengan mengambil separonya $\frac{1}{2}$ dari jumlah pegawai Kecamatan untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Jadi $\frac{1}{2}$ dari jumlah Pegawai Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola adalah 15 orang responden. Sedangkan sampel untuk publik, digunakan teknik “*insidental sampling*” yakni dengan mengambil sampel dengan cara menetapkan publik yang datang ke Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola pada saat penelitian berlangsung. Dengan jumlah sampel sebanyak 8 orang x 10 hari = 80 orang. Jadi total yang dijadikan sampel sebanyak $15 + 80 = 95$ orang. Artinya total keseluruhan untuk dijadikan sampel sebagai responden berjumlah 95 orang.

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:
 - a) Data primer, data yang berkaitan dengan variabel penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari responden dengan menggunakan instrumen yang telah dipersiapkan.
 - b) Data sekunder, data mengenai wilayah, struktur organisasi, dan lain lain yang berkaitan dengan masalah penelitian ini diambil dari dokumen instansi terkait (Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola).
2. **Analisis Data.** Analisis data, dalam rangka memahami hasil data yang dikumpulkan, maka untuk menganalisis datanya digunakan analisis statistika sederhana yaitu menggunakan tabel frekuensi, dengan rumus:

$$\text{Rumus: } p = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan:

p = persen

f = frekuensi

n = jumlah sampel

Hasil perhitungan tabel frekuensi tersebut di atas, kemudian diinterpretasikan sesuai dengan konsep-konsep dan teori-teori yang dikuasai oleh peneliti.

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. 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 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 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. 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 penyelenggaraannya,
- 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. Lebih buruk lagi kondisi ini menjadikan sebagian pengelola pelayanan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanannya. Akibat permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelola pelayanan. Kenyataan ini merupakan tantangan yang harus segera diatasi, terlebih pada era persaingan bebas pada saat ini. Profesionalitas dalam pengelolaan pelayanan publik dan pengembalian kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus diwujudkan. 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. 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 hubungan kinerja pegawai pemerintah tidak maksimal. Standar pelayanan merupakan alternatif solusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus sebagai dasar pengembangan kompetensi yang harus dimiliki pegawai dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Berkaitan dengan itu, selanjutnya, menganalisis data penelitian mengenai sejauhmana kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola yang dikumpulkan dari Kuesioner yang disebarkan dilapangan, sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan, maka data yang berhasil terkumpul di lapangan sebanyak 95 responden. Kemudian, dari jawaban 95 responden tersebut, dihitung, ditabulasi, dan kemudian dianalisis, yang hasilnya dapat digambarkan dalam beberapa tabel yang tersebut dibawah ini:

Tabel.5

Terhadap sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, dinilai sudah memadai

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	52	54.7
Ragu	23	4
Ragu	20	24.2
Tidak Setuju		1
		21.0

		5
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer 2020

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian responden yakni 54.74 % responden yang membenarkan, bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, dinilai sudah memadai.

Tabel.6

Terhadap gedung bangunan yang ada di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, dinilai sudah layak

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	70	73.6
Ragu	10	8
Ragu	15	10.5
Tidak Setuju		3
		15.7
		9
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer 2020

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian responden yakni 73.68 % responden yang membenarkan, bahwa gedung bangunan yang ada di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, dinilai sudah layak.

Tabel.7

Terhadap jumlah pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, dinilai sudah memadai

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	78	82.1
Ragu	4	0
Ragu	13	4.21
Tidak Setuju		13.6
		8
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer 2020

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 82.10

% responden yang membenarkan, bahwa jumlah pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, dinilai sudah memadai.

Tabel. 8

Terhadap komunikasi yang dibangun pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, dinilai sudah cukup efektif

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	70	73.6
Ragu	13	8
Ragu	12	13.6
Tidak Setuju		9
		12.6

		3
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer 2020

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 73.68

% responden yang membenarkan, bahwa komunikasi yang dibangun pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, dinilai sudah cukup efektif.

Tabel.9

Terhadap kecepatan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, dinilai sudah sangat cepat

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	70	73.6
Ragu Ragu	10	8
Tidak	15	10.5
Setuju		3
		15.7
		9
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer 2020

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 73.68

% responden yang membenarkan, bahwa kecepatan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara, dinilai sudah sangat cepat.

Tabel.10

Terhadap ketelitian pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, dinilai sudah sangat teliti

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	80	84.2
Ragu Ragu	7	1
Tidak	8	7.37
Setuju		8.42
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer, 2020

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 84.21

% responden yang membenarkan, bahwa ketelitian pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara, dinilai sudah sangat teliti.

Tabel.11

Terhadap keakuratan data yang diberikan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, dinilai sudah sangat akurat

Alternatif jawaban	F	%
--------------------	---	---

Setuju	70	73.6
Ragu Ragu	10	8
Tidak Setuju	15	10.5
		3
		15.7
		9
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer 2020

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 73.68

% responden yang membenarkan, bahwa keakuratan data yang diberikan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, dinilai sudah sangat akurat.

Tabel.12

Terhadap kebersihan tempat pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, dinilai sudah sangat bersih

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	65	68.4
Ragu	13	2
Ragu	17	13.6
Tidak Setuju		8
		17.9
		0
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer 2020

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 68.42

% responden yang membenarkan, bahwa kebersihan tempat pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Anjir Muara, dinilai sudah sangat bersih.

Tabel.13

Terhadap kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola, dinilai sudah sangat nyaman

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	64	67.37
Ragu Ragu	16	16.84
Tidak Setuju	15	15.79
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer, 2020

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 67.37

% responden yang membenarkan, bahwa kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, dinilai sudah sangat nyaman, dinilai sudah sangat nyaman.

Tabel. 14

Terhadap Keamanan masyarakat berada di Kantor Kecamatan Anjir Muara

Kabupaten Batola, dinili sudah cukup aman

Alternatif jawaban	F	%
Setuju	80	84.2
Ragu Ragu	7	1
Tidak Setuju	8	7.37
Jumlah	95	100

Sumber: Data Primer, 2020

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, dinili sudah cukup aman.

2. Faktor yang menjadi penghambat Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola

Hambatan hubungan Kinerja pegawai dalam 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 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) atautkah 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. 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.

3. Upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Batola

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 kulaitas pelayanan yang maksimal dan optimal kepada masyarakatnya. Guna memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi semua pihak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

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.

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 kualitas kinerja aparatur di Kantor Kecamatan Anjir Muara, adalah komunikasi yang dibangun pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan dinilai sudah cukup efektif; kecepatan pegawai di 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 berada di Kantor Kecamatan Anjir Muara, dinilai sudah cukup aman.
2. Sedangkan faktor yang menjadi hambatan dari Hubungan Kinerja pegawai

dalam memberikan pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara, kiranya untuk secepatnya di atasi dan diselesaikan dengan secepatnya yang meliputi; terhadap aturan yang tidak mendukung kinerja pegawai; terhadap aturan yang kurang jelas; terhadap kecakapan pegawai yang tidak sesuai dengan tugas; terhadap kurangnya sarana dan prasarana yang ada; terhadap kurang jelasnya sistem penghargaan yang diberikan; terhadap kurangnya kewenangan yang diberikan kepada pegawai Kecamatan; dan terhadap kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

3. Terhadap upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan hubungan kinerja pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Muara diusahakan untuk dapat dicarikan jalan keluarnya, dan dilaksanakan secepat-cepatnya yang meliputi; mengenai aturan yang di buat harus jelas dan tegas; mengenai aturan yang jelas terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat; mengenai penempatan tugas dan kerja yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman; mengenai peralatan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan operasional; mengenai aturan yang memberikan kewenangan setiap pegawai Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik); dan mengenai kerja sama yang baik antara sesama pegawai di Kantor Kecamatan Anjir Muara harus terus di pertahankan.

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, Miswa.
- Suganda, Dann. 2001. *Kepemimpinan di dalam Organisasi dan Manajemen*. Bandung. CV Sinar Baru.