

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN ANJIR PASAR
KAB. BARITO KUALA**

Rizky Najmi

Program Administrasi Publik FISIP Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin
Email : rizkynajmi56@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala, (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Pasara Kabupaten Barito Kuala. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala sudah diterapkan dimensi *Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala adalah kurangnya sumber daya manusia dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to find out (1) the performance of employees in providing public services in the District Office of Anjir Pasar, Barito Kuala District, (2) Factors supporting and inhibiting services at the District Office of Anjir Pasara, Barito Kuala District. This research method is descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is a research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually, and accurately about the facts or phenomena that occur in the field. Data collection was done by observation, interview, and documentation. Researchers use triangulation of sources to check the validity of research data. Data analysis in this study using three components consisting of data reduction, data presentation, and conclusion. The results of this study indicate that (1) the quality of public services in the District Office of Anjir Pasar, Barito Kuala Regency has been applied to the dimensions of Tangibility, Realiability, Responsiveness, Assurance and Emphaty along with the indicators. However, there are several indicators that have not been carried out in accordance with the wishes of the community, including the inconvenience of the service place including incomplete facilities and infrastructure, the lack of expertise of employees in using service tools, and the unfriendliness of employees in the service process. (2) Inhibiting factors for the implementation of public services in the Anjir District Office Pasar Barito Kuala are the lack of human resources and the lack of

infrastructure. While the supporting factors are the enthusiasm that employees give to each other, hold coordination meetings or some sort of evaluation every three months and then give awareness to serve the community with sincerity and in accordance with conscience. Another supporting factor is the existence of facilities in the form of tools to facilitate the process of service.

Keywords : Performance, Public Service

PENDAHULUAN

Kinerja sendiri adalah penilaian yang di lakukan secara sistematis yang di lakukan untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan atau pegawai dalam melakukan tugas nya. Oleh karena itu kinerja pegawai dalam hal pelayanan publik sangat di perlukan melihat tinggi nya kebutuhan masyarakat sekarang.

Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat di gambarkan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang lain dan masyarakat yang mempunyai kepentingan atau keperluan pribadi maupun keperluan umum sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah di tetapkan. Pelayanan publik sendiri pada dasar nya bertujuan memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai keinginan pada umum nya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tentang pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang di lakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus di lakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu memerlukan keterbukaan seperti, tata cara atau prosedur persyaratan, penanggung jawab pemberi pelayanan, rincian waktu atau tarif dan hal-hal lain nya yang berkaitan dengan pelayanan publik harus di informasikan secara terbuka agar dapat di pahami dan di ketahui oleh masyarakat, baik di minta maupun tidak di minta.

Menurut Subarsono (2006:142), Kualitas pelayanan publik yang di berikan kompetensi aparat, kualitas peralatan yang di gunakan untuk memproses pelayanan, budaya, birokrasi, dan hal lain nya yang menyangkut kualitas pelayanan. Kompetensi aparat sangat berpengaruh dalam hal pelayanan publik hal ini di karenakan kompetensi aparat merupakan akumulasi dari sejumlah sub variabel seperti tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan variasi pelatihan kerja yang di terima. Sedangkan kualitas peralatan juga mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan seperti, kecepatan proses dan kualitas keluaran yang di hasilkan juga menjadi tolak ukur dalam kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi atau pelayan dan masyarakat atau yang di layani. Dengan demikian melihat kualitas pelayanan publik perlu di perhatikan dan di kaji dua aspek pokok. Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi atau pelayan. Kedua aspek eksternal organisai yakni kemanfaatan yang di rasakan oleh masyarakat pelanggan.

Di lihat dari latar belakang di atas maka di dapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai di kantor kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala dalam melaksanakan pelayanan publik ?
2. Apa saja yang menjadi hambatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala ?
3. Upaya apa saja yang di lakukan untuk mengatasi hambatan kinerja pegawai di kantor kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala ?

Sebuah Penelitian perlu adanya tujuan yang jelas agar proses penelitian berjalan dengan baik dan sesuai dengan alur yang tepat, tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala,
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala.
3. Untuk mengetahui apa saja upaya yang di lakukan dalam mengatasi masalah atau hambatan kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala.

KERANGKA TEORI

1. Kinerja

Kinerja yang di terjemahkan dari kosa kata bahasa Inggris *Performance*, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja, unjuk kerja, atau penampilan kerja (LAN dalam Achmad. A, 2009:137)

Menurut Rivai dan Basri dalam Achmad. A (2009:42) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama priode tertentu dalam melaksanakan tugas di bandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah di tentukan terlebih dahulu dan telah di sepakati bersama.

Kinerja juga merupakan alat ukur manajemen yang di gunakan untuk menilai tingkat pertanggung jawaban seseorang dalam melakukan tugasnya (Wittaker dalam Achmad. A, 2009:42).

Pengukuran kinerja, merupakan alat yang penting untuk mengevaluasi *value for money* di sektor publik. *Value for money* merupakan elemen utama, yaitu ekonomi, efesiensi dan efektifitas. Sendarmayanti (2003:63), mengatakan bahwa pengukuran kinerja yang di lakukan terus menerus dan berkesinambungan dapat memberi umpan balik yang penting, artinya bagi upaya perbaikan guna mencapai keberhasilan di masa yang akan datang.

Pendapat yang sama juga di kemukakan Simamora (1997:241), pengukuran kinerja dapat di lihat dari segi kuantitas dan kualitas item atau produk yang di hasilkan, serta banyaknya kesalahan atau tingkat kesukaran.

Sedangkan menurut Iskandar (2000:67) berpendapat bahwa yang di maksud dengan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas nya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Dari uraian para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau kemampuan kerja yang di hasilkan yang di tunjukkan seseorang atau kelompok orang dalam organisasi dalam mencapai tujuan yang telah di tentukan sbelumnya.

Pada inti nya pendapat di atas apabila kita analisis akan tergambar jelas bahwa hasil kerja dari seseorang atau kelompok orang mempunyai perbedaan, sehingga di butuhkan prestasi kerja tersebut. Adapun maksud dari penilaian atau analisa kinerja dalam rangka pengembangan sumber daya manusia. Karena dengan adanya kegiatan tersebut dapat memperbaiki keputusan pimpinan dan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang kegiatan mereka.

2. Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja Menurut Robert L. Dan John H. Jockson dalam (Khaerul Umam, 2010:189), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

- Kemampuan
- Motivasi
- Dukungan yang diterima
- Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan
- Hubungan mereka dengan organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat di simpulkan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu maupun kelompok dalam kegiatan tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

3. Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2006:260) indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu :

1. Kualitas
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas
Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu
Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas
Adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) di maksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian
Yaitu, tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

4. Definisi Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat walau tidak bertujuan untuk mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu.

Agung Kurniawan dalam Paslong (2010:128) mengatakan, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah dibuat dan ditetapkan.

Sedangkan menurut Stanton yang dikutip oleh Alma, Pelayanan adalah suatu yang diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, sehingga dapat diambil pengertian bahwa pelayanan merupakan suatu manfaat yang diberikan oleh suatu pihak ke pihak yang lain dan tidak berwujud.

Sementara itu Kasmir (2005:15) menjelaskan bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Selanjutnya Kasmir (2005:31) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.

5. Indikator Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah (2011:46), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Berwujud (*Tangibles*), yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
Ketanggapan (*Responsiveness*), adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
3. Jaminan (*Assurance*), adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
4. Empati (*Empathy*), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Dalam pendekatan ini, peneliti menggunakan pendekatan metode kualitatif. Penelitian kualitatif pada hakekatnya adalah metode yang digunakan untuk meneliti keadaan yang alamiah (Sugiyono 2013:1)

Dengan mengacu pada konsep yang digunakan, yaitu untuk mengetahui dan memahami kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala.

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif melalui metode kualitatif, yaitu memberikan gambaran tentang masalah yang diteliti terkait kinerja pegawai di kantor kecamatan anjir pasar dalam memberikan pelayanan publik.

Peneliti menggunakan tipe penelitian ini karena penelitian kualitatif bisa digunakan untuk meneliti suatu perilaku dan tindakan suatu organisasi dalam upaya mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di kantor kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala dan masyarakat Anjir Pasar. Mengingat keterbatasan waktu yang dimiliki penulis, secara teknis penulis tidak dapat meneliti setiap anggota individu, serta menjaga atau mencegah tidak validnya data yang diperoleh dalam penelitian yang terdapat dalam kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala, maka penulis menarik sampel.

Penentuan sampel dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*). Adapun informan yang akan dijadikan narasumber dalam penelitian ini sebanyak 13 orang pegawai kantor kecamatan Anjir Pasar dan sebagian masyarakat untuk diwawancarai terkait kinerja pegawai di Kantor kecamatan Anjir Pasar

Definisi Operasional Variabel

Kinerja

Adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan aturan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Adapun dimensi penelitian ini adalah :

- a. Keteraturan dan ketepatan waktu kerja
Karyawan harus tetap bekerja di tempat kerja selama jam kerja secara teratur dan benar
- b. Kepatuhan terhadap aturan dan sistem kerja
Peraturan dan sistem kerjanya di buat menjadi pedoman kerja yang harus dipatuhi secara baik dan benar
- c. Kuantitas dan kualitas kerja yang memuaskan
Pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi kuantitas dan kualitas yang tinggi untuk memuaskan organisasi yang bersangkutan
- d. Penyelesaian dan semangat kerja
Ketaatan seseorang pegawai kepada organisasi dengan mempunyai gairah kerja sehingga pegawai mempunyai tanggung jawab

Kualitas Pelayanan Publik

Tindakan oleh pegawai untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan pada instansi Kecamatan Anjir Pasar, dengan indikator :

- a. *Realibility* adalah yang menunjukkan keterampilan pegawai dalam pelaksanaan tugas
- b. *Sikap atau perilaku* adalah sikap yang ditunjukkan dalam pelaksanaan tugas
- c. *Competence* yaitu, ilmu pengetahuan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan
- d. *Communication* , petugas dapat memberikan informasi dan kepercayaan yang mudah dipahami dan didengarkan oleh konsumen yang memiliki kebutuhan berbeda-beda

- e. *Tangible* yaitu bukti fisik yang menunjukkan tempat dan ruang kerja yang di gunakan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan.

Menurut Sugiyono (2016:38-39) “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”.

Diskripsi Jawaban Responden

Ketepatan Waktu Kerja

No	Tanggapan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Tepat waktu	4	20%
2	Kurang tepat waktu	10	50%
3	Tidak tepat waktu	6	30%
Jumlah		20	100%

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat di ketahui bahwa hampir 50% masyarakat menyatakan bahwa pegawai di kantor kecamatan Anjir Pasar kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaanya. dan hanya 20% masyarakat yang mengatakan tepat waktu dan sekitar 30% mengatakan tidak tepat waktu. Ini menandakan bahwa kinerja pegawai belum di terapkan dengan baik demi memuaskan keinginan masyarakat.

Dari data di atas, sesuai dengan hasil wawancara dengan sekertaris camat, hal senada juga di ungkapkan mengenai kurangnya sikap di dalam menanggapi permohonan masyarakat. Dari hasil wawancara yang di lakukan kepada sebagian pegawai.

“melihat permasalahan yang ada mengenai kurang tepatnya aparat pemerintah dalam menyelesaikan tugasnya ini di karenakan oleh faktor kurangnya disiplin aparat, yang berpengaruh adalah bahwa kurangnya fasilitas yang memadai untuk menunjang lancarnya proses kegiatan tersebut” (Wawancara,31 Juli 2018).

Sedangkan hasil wawancara dengan sebagian pegawai Kantor Kecamatan Anjir Pasar, 70% di antaranya mengatakan bahwa memang faktor fasilitas lah yang sangat mempengaruhi dan menunjang lancarnya proses kegiatan tersebut sedangkan 30% lainnya mengatakan adalah faktor alami, seperti kerusakan alat kerja dan semacamnya.

Kedisiplinan Pegawai

“disiplin kerja pegawai kantor Kecamatan Anjir Pasar memang masih belum bisadi dikatakan disiplin, karna masih banyak pegawai yang hadir belum tepat waktu sesuai jam kerja yang harusnya,terutama kepala-kepala seksi yang hadir hampir jam 09.00 baru datang sehingga untuk mendapatkan pelayanan kurang dari jam 09.00 tidak terjadi, karna belum ada pegawai yang datang, bahkan ada pula aparat yang hadir lebih siang dari jam itu”(Wawancara,31 Juli 2018).

Pernyataan dari kepala kantor tersebut menyatakan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai yang ada di kantor kecamatan Anjir Pasar masih jauh dari kata disiplin terutama kepala-kepala seksi yang relatif hampir jam 09.00 baru datang, bahkan adapula yang lebih siang dari itu sehingga pelayanan yang harusnya di laksanakan menjadi terlambat karena kurang disiplinnya pegawai kantor.

Dari penjelasan kepala kantor kecamatan Anjir Pasar di atas maka dapat di gambarkan bahwa tingkat kedisiplinan dan kehadiran pegawai di kantor kecamatan Anjir Pasar masih belum di katakan bagus atau tepat waktu, dengan kondisi tersebut.

Kuantitas

“Kalau di tanya sesuai atau tidaknya, insya allah kami sudah mencobanya dan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai jabatannya, dan wewenangnyanya masing-masing . kemudian kita

coba upayakan kalau dari staf juga mengerjakan hal-hal yang spesifik sehingga jelas apa yang di kerjakan. Selain itu pekerjaan di laksanakan seefektif mungkin, juga pembagian kerja sudah merata kepada seluruh staf”(Wawancara dengan Bapak... sebagai Camat Anjir Pasar. 31 Juli 2018)

Berdasarkan wawancara tersebut pelaksanaan sudah berdasarkan standar kerja atau topoksi masing masing pegawai. Dan penyelesaian pekerjaan pun sudah dilaksanakan secara efektif. Menurut hasil wawancara tersebut juga menyatakan bahwa pembagian beban kerja sudah merata kepada seluruh staf yang ada.

Namun hal ini menjadi kontras manakala peneliti mewawancarai salah satu kepala seksi di kantor Kecamatan Anjir Pasar tersebut dan salah satu staf yang menyatakan hal berbeda dengan yang di utarakan para pejabat yang sudah peneliti paparkan di atas. Berikut hasil wawancara tersebut:

“Udah pas waktunya pulan ya pulang... tapi kadang ga menentu waktunya. Terkadang kalau harus lembur ya lembur sampai kerjaan selesai . kalau beban kerja menurut saya belum merata, karena kadang yang sibuk ya sibuk dan banyak yang terlalu santai”(Wawancara dengan Tajidinnor, Staf di bidang Kasubag Perencanaan, Keuangan dan Aset, 31 Juli 2018)

Kualitas

“Untuk mengukur kualitas itu kan perlu faktor, indikator mungkin kita utamakan di sumber daya manusianya dari kedisiplinan. Tergantung kepada target output yang mau kita capai kalau memang kita arah nya ke luas pekerjaan, mungkin ada fleksibilitas tertentu yang penting kualitas itu tercapai. Pada intinya saya cukup puas”(Wawancara dengan Camat Anjir Pasar Bapak Sunarno S.Sos 31 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas bisa di analisa bahwa kualitas pekerjaan dari pegawai kantor Kecamatan Anjir pasar sudah bisa di katakan baik, pegawai sudah menunjukkan kinerja yang maksimal. Sementara dalam upaya peningkatan kualitas kinerja pegawai, peneliti menganalisa bahwa upaya tersebut selalu di lakukan.

“Ya kita selalu tingkatkan itu, kita juga selalu lakukan pengawasan langsung ke pegawai kita juga mengadakan bintek-bintek sederhana, intinya supaya pegawai lebih memahami tugas yang di berikan”(Wawancara dengan Camat Anjir Pasar, Bapak... Juli 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat di analisa bahwa upaya peningkatan kualitas kerja secara berkala sering di laksanakan melalui bimbingan teknis dan pelatihan-pelatihan baik yang di adakan di kantor Kecamatan Anjir Pasar maupun dari pemerintah Kabupaten Barito Kuala.

Sementara itu dari sudut pandang masyarakat wilayah kecamatan anjir Pasar ,peneliti kembali menemukan fakta yang berbeda, berikut asil wawancara dengan beberapa masyarakat Kecamatan Anjir Pasar.

“menurut saya masih belum maksimal, beberapa kali saya kesana belum pernah da pelayanan yang istimewa yang di berikan. Dan dalam pekerjaannya pun masih lambat dan seringkali lempar tanggung jawab yang di lakukan”(Wawancara dengan Fazar (25), Warga Desa Hilir Mesjid, Kecamatan Anjir Psar, 30 Juli 2018).

“kalau dari segi kualitas sih lumayan, namun ada beberapa kekurangan yang perlu di perbaiki”(Wawancara dengan Wahyu Warga desa Anjir Pasar Lama, Kecamatan Anjir Pasar. 30 Juli 2018)

“masih perlu di tingkatkan lagi kualitas kerjanya, karna banyak masyarakat yang masih mengeluh karna banyak kesalahan dalam pembuatan KTP khususnya”(wawancar dengan Gusri (24) warga Desa Andaman kecamatan Anjir Pasar ,30 Juli 2018).

“menurut saya sih masih kurang memuaskan, ya mungkin namanya manusia, kadang pelayanan itu ada yang baik dan ada juga yang kurang memuaskan, yang saya rasakan masih kurang. Dan mengenai prosedur pelayanan yang di berikan pegawai pun belum cukup baik”(Wawancara dengan Mahda, warga desa Pandan Sari, Kecamatan anjir Pasar 30 Juli 2018)

Dari hasil wawancara bisa di analisa bahwa kualitas kerja yang di hasilkan pegawai masih jauh dari kata memuaskan dan optimal, masih perlu perbaikan-perbaikan dalam melaksanakan tugas agar lebih maksimal sehingga kualitas pekerjaan meningkat. Peningkatan kualitas kerja pegawai secara otomatis akan menambah kepuasan masyarakat penerima pelayanan serta akan lebih meningkatkan etos kerja yang ada.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan dan pembahasan pada uraian sebelumnya tentang masalah dan temuan temuan di lapangan mengenai penelitian “Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala” peneliti mendapatkan kesimpulan akhir bahwa pegawai di Kecamatan anjir Pasar belum termasuk Kategori optimal. Kinerja Aparat Kecamatan Anjir Pasar dalam hal melayani masyarakat belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan (belum baik/bagus). Kinerja aparat yang demikian dipengaruhi oleh beberapa faktor. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah

1. kemampuan kerja aparat, kemampuan kerja aparat pemerintah, lengkapnya akan sarana dan prasarana kantor, serta adanya motivasi yang baik. Misalnya : adanya berbagai keluhan dari masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah kelurahan dalam pengurusan penerbitan kartu tanda penduduk, keluhan yang paling dominan adalah tentang masalah pengurusan rekomendasi KTP yang terkesan tidak tepat waktu dan suka melemparkan tanggung jawab kepada pegawai yang lain.
2. Kurang memadainya fasilitas kantor kecamatan Anjir Pasaar dapat menghambat kelancaran pelaksanaan tugas aparat pemerintah kelurahan dalam melayani masyarakat, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses permohonan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat. Dari hasil penelitian di lapangan terhadap staf-staf pemerintah kelurahan menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Masih ada tumpang tindih pekerjaan yang terjadi serta masih ada pegawai yang mengerjakan pekerjaan yang bukan bagian dari tupoksi dan tanggung jawabnya. Hal ini yang menyebabkan pekerjaan berjalan kurang efektif di tunjang dengan masih rendahnya sumber daya manusia.
4. Kualitas kerja yang di capai di nilai masih kurang optimal, hal ini di sebabkan karena masih ada permasalahan yang timbul seperti tdak disiplin dalam melaksanakan tugas dalam ketentuan jam kerja, terlambat masuk, kurang fokus pada kerjaan karena penempatan pegawai yang di tetapkan tidak sesuai tupoksi dan standar oprasional prosedur yang tidak berjalan optimal. Hal ini akan berdampak pada pencapaian tugas yang tidak maksimal selain itu bimbingan teknis dan pembinaan yang di peroleh belum dapat meningkatkan kualitas pekerjaan.
5. Kurang nya ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Pimpinan harus bersikap brani dan bertindak tegas untuk memberikan sanksi setiap pegawai yang menyalahi atuan dan tidak disiplin sesuai dengan sanksi hukum yang telah di tetapkan.
6. Pengetahuan terhadap pekerjaan, keteguhan dan kehadiran pegawai pada kantor Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala di nilai sudah cukup baik, hanya saja masih ada pegawai yang datang di luar ketentuan jam kerja yang sudah di tentukan, hal ini akan berdampak pada efesiensi kinerja dari kecamatan itu sendiri

Saran

1. Diharapkan pihak kelurahan lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugasnya dimasa akan datang, supaya ketika ada masyarakat yang ingin berurusan dapat terlayani dengan baik.
2. Dibutuhkan adanya pembinaan yang intens bagi pegawai Kecamatan untuk mendukung terciptanya aparat yang profesional dan bertanggung jawab serta memiliki kepekaan sosial dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
3. Mengusulkan kepada pihak yang berwenang agar segera melakukan pengadaan terhadap kekurangan fasilitas tersebut dan melakukan perbaikan terhadap fasilitas kantor yang mengalami kerusakan sehingga pada akhirnya dapat menunjang penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan masyarakat.
4. Perlunya peningkatan juga penambahan SDM Pegawai merupakan solusi dalam hal menghindari tumpang tindih pekerjaan

5. Perlu adanya pengawasan yang ketat , teguran serta evaluasi yang lebih intensif terhadap pegawai yang melakukan kekeliruan, pelanggaran tau menyalahi aturan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan . hal ini di perlukan untuk mendorong tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang di berikan kepadanya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai, yang akhirnya berimbas pada peningkatan Kinerja Pegawai
6. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas pegawai dengan bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan serta penyuluhan yang di lakukam secara berkala.
7. Perlu adanya pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja profesional, rajin dan di sukai masyarakat sehingga pegawai twrsebut termotivasi untuk meningkakan kemampuan serta kinerjanya dalam melaksanakan pekerjaan serta dalam melayani masyarakat. Sebalik nya untuk pegawai yang di nilai tidak disiplin, buruk dalam bekerja serta tidak melayani masyarakat dengan baik hendakna di berikan sangsi yang tegas dari pimpinan untuk memacu mereka untuk mengoptimalkan kinerjanya.



DAFTAR PUSTAKA

- 1997, Simamora. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : STIE YKPM.
- AG.Subarsono, 2006. Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Didjaja, Musthofa. 2001. Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah. Yogyakarta : Laksbang, 2001.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2006. Perencanaan dan Pembangunan Manajemen Sumber Daya Manusia . s.l. : PT.Refika Aditam, 2006.
- Sedarmayanti. Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja. Bandung : Ilham Jaya.
- Subarsono. 2006. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep Teori Dan Aplikasi*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar, 2006. 142.
- Sugyono. 2016. Metode Penelitian Kualitatif, KUantitatif dan R&D. Bandung : CU. Alfabeta, 2016.
- Zein, Ahmad. 2009. Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Jakarta : Mitra Wacana Medali, 2009.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 , Tentang Pelayanan Publik

