

KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Latipah¹, Munawarah², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi

e-mail: atuttlatipah@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja Pelayanan Publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warganya negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti yang ada di Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang memiliki fenomena masih kurangnya proses pencapaian pelaksanaan pekerjaan di Kantor Kecamatan Danau Panggang, masih rendahnya produktivitas seperti tugas yang tertumpuk dan penyelesaian terbilang lambat, adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai seperti keterlambatan masuk kerja yang dapat menghambat percepatan waktu. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pelayanan Publik yang ada di Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan pada penelitian ini deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi/pengamatan studi kepustakaan. Sumber data diambil melalui informan dengan cara Snowball Sampling, yang berjumlah 12 orang. Untuk menguji kredibilitas data menggunakan triangulasi dan mengadakan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang tentang pelayanan terhadap masyarakat cukup baik terlihat dari indikator mulai dari : efektif dan efisien pelayanan yang diberikan masih belum cukup efektif dan efisien karena dalam kecepatan melakukan penyelesaian tugas masih terbilang lambat karena ada pegawai yang masih belum lihai dalam menggunakan komputer. Kualitas kerja yang cukup baik meskipun penyelesaian tugas diharuskan tepat pada waktunya tetapi terkadang masih adanya pegawai yang terlambat dalam penyelesaian tugas seperti dispensasi nikah. Kualitas Organisasi yang belum sesuai dimana sebagian staf mengerjakan tugas ASN yang sering dikerjakan.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan Publik

ABSTRACT

Public Service Performance is the state's effort to fulfill the basic needs and civil rights of its citizens regarding goods, services and administrative services provided by public service providers such as those at the Danau Panggang District Office, North Hulu Sungai Regency, which has the problem of a lack of process for achieving implementation. Work at the Danau Panggang District Office still has low productivity, such as tasks that are piled up and completion is slow, there are violations made by employees, such as being late for work, which can hinder the acceleration of time. Based on this, this researcher aims to find out how the performance of public services in the Danau Panggang District Office, North Hulu Sungai Regency is and the factors that influence it. This research uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type. Data collection techniques through interviews, observation/library study observations. The data source was taken through informants using Snowball Sampling, totaling 12 people. To test the credibility of the data, use triangulation and conduct a member check. The results of the research show that the Public Service Performance at the Danau Panggang District Office regarding service to the community is quite good as seen from indicators ranging from: effectiveness and efficiency of the services provided are still not effective and efficient enough because the speed of completing tasks is still relatively slow because there are employees who still not proficient in using computers. The quality of work is quite good even though the completion of tasks is required to be done on time, but sometimes there are still employees who are late in completing tasks such as marriage dispensations. Organizational quality is not appropriate where some staff carry out ASN tasks which are often carried out by honorary employees. The SOP is not appropriate because the District has not created a structure for SOP in the District Office so there is no documentation .

Keyword : Public service performance

PENDAHULUAN

Sehubungan dengan berlakunya UU Nomor 23 Tahun 2014 maka daerah harus segera melakukan penyesuaian atas perubahan-perubahan yang telah ditetapkan pada Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 antara lain perubahan- perubahan mengenai Tupoksi, kelembagaan maupun perubahan mengenai kelembagaan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintah daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat.

Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya. Salah satu perangkat daerah di kabupaten/kota adalah kecamatan. Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat. Pembentukan kecamatan-kecamatan dimaksudkan untuk mempermudah jangkauan masyarakat dalam mengakses pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing sehingga tidak harus ke kantor kabupaten/kota.

Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya.

Pegawai yang memiliki level kinerja yang tinggi merupakan pegawai yang produktivitas kerjanya cukup tinggi, begitupun sebaliknya, pegawai yang memiliki level kinerja tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka pegawai tersebut merupakan pegawai yang tidak produktif. Penilaian kinerja merupakan tugas penting bagi organisasi publik khususnya kecamatan untuk mengetahui level kinerja pegawai yang dimilikinya. Namun demikian, yang sederhana, mengingat setiap metode yang digunakan dalam penilaian kinerja mengandung bias penilaian. Sedangkan di sisi yang lain, organisasi harus memperoleh informasi yang memadai terkait dengan kinerja pegawainya, baik terkait kebijakan umum organisasi, maupun terkait dengan kebijakan pengembangan Sumber Daya Manusia.

Terbitnya Undang-Undang ASN itu mungkin karena metoda DP3 sudah tidak efektif lagi karena cenderung terjebak dalam proses formalitas sehingga kehilangan arti dan makna substantif. Untuk itu Undang-Undang ASN terfokus pada kinerja, peningkatan hasil, produktivitas, dan pengembangan pemanfaatan potensi. Aturan menyangkut kinerja dan prestasi kepegawaian merupakan kewenangan pemerintah pusat, artinya undang-undang ASN merupakan keputusan dari pemerintah pusat, sehingga aturan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya di instansi pemerintah lainnya seperti di kecamatan.

Kinerja pegawai kantor kecamatan yang cukup tinggi diharapkan dapat mewujudkan suatu efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan sebagai bentuk kesiapan pegawai kantor kecamatan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam masyarakat.

Kantor Kecamatan Danau Panggang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan Daerah.

Kurangnya proses pencapaian pelaksanaan pekerjaan pada kantor Kecamatan Danau Panggang

Masih rendahnya produktivitas kerja seperti tugas yang tertumpuk dan penyelesaian terbilang lambat. Adanya Pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai seperti keterlambatan masuk kerja yang dapat menghambat ketepatan waktu pelayanan.

METODE

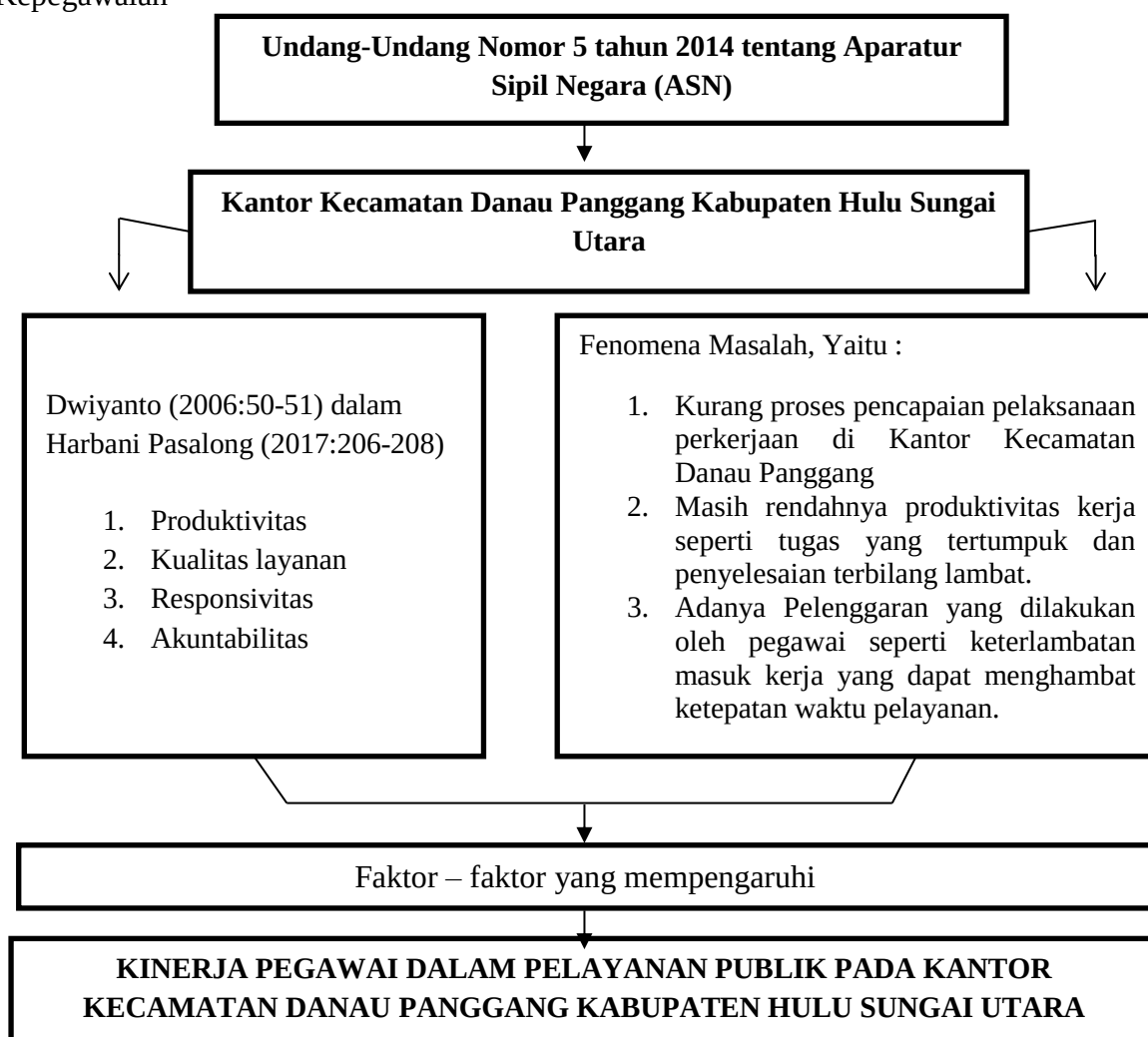
Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan jenis penelitian ini penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Data Jenis data mengambil dari penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama yaitu: Data Primer Yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.

Data Sekunder merupakan data penunjang (pelengkap) yang dinggap sebagai data pendukung dari data primer, meliputi gambaran umum lokasi penelitian, telaahan dokumen yang ada pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara

Sumber Data adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Dalam penelitian ini informan terdiri dari yaitu Camat Danau Panggang dan Kapala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian



PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori dengan kualitatif yang berjudul Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Untuk melaksanakan penelitian kinerja pegawai, suatu organisasi sebaiknya menetapkan indikator kinerja sebagai standar pengukuran kinerja.

1. Produktivitas

Kinerja di Kecamatan Danau Panggang cukup efektif hal ini dapat dilihat karena masih ada pegawai yang masih datang terlambat dan masih adanya pegawai yang belum lihai dalam komputer apalagi pegawai yang usianya sudah tua. Sehingga pelayanan masih terbilang cukup efektif. pegawai yang belum lihai dengan komputer sehingga penyelesaian tugas terbilang lambat tersebut juga merupakan masalah dalam efesiennya pelayanan yang dilakukan pegawai, selain itu tanggapan masyarakat yang masih mengeluhkan pelayanan yang terkadang masih kurang cepat pada pegawai yang ada di Kecamatan Danau Panggang.

2. Kualitas Layanan

Masih ada beberapa kekurangan yaitu penyelesaian tugas yang terbilang lambat meskipun begitu masih ada tugas yang dikerjakan pegawai sesuai dengan waktunya seperti pembuatan dispensasi nikah. Dan sebagian staf berpendapat bahwa masih ada ASN yang melimpahkan tugas yang seharusnya di kerjakan masing-masing tapi di limpahkan ke pegawai lain sehingga membuat pegawai yang mengerjakan tugas kewalahan dan tugas semakin bertumpuk.

3. SOP

Standar Operasional yang ada di Kecamatan Danau Panggang belum dipajang pada saat wawancara pegawai mengakui belum memajang SOP di Kantor karena ada pekerjaan lain yang membuat SOP tidak dikerjakan. Dan masih sering pegawai yang tidak duduk dipelayanan sehingga tamu menunggu lama untuk dilayani.

4. Akuntabilitas

Dalam penyelesaian tugas dapat terbilang cukup bertanggung jawab karena pegawai yang mengusahakan agar tugas dapat selesai meskipun terkadang masih adanya keterlambatan dalam penyelesaian. masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang ada di Kecamatan Danau Panggang maka pegawai akan selalu meningkatkan kinerja dan tanggung jawab mereka agar sesuai dengan kepuasan masyarakat.

Melalui analisis dengan teori peneliti memfokuskan penelitian ini menurut teori Dwiyanto dalam (Harbani Pasolog) maka faktor yang mempengaruhi meliputi :

1. Faktor Pendorong dari Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang meliputi:
 - a. Pegawai yang mengusahakan pelayanan agar cepat selesai seperti mengusahakan agar cepat waktu dalam penyelesaian tugas
 - b. pegawai yang bertanggung jawab atas tugas-tugasnya.
2. Faktor Penghambat Kinerja Pelayanan Publik
 - a. Masih ada pegawai yang belum lihai dalam menggunakan komputer.
 - b. Masih adanya ASN yang melimpahkan tugasnya ke pegawai lain

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis serta memperhatikan tujuan penelitian yang telah dicapai maka hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik, Hal ini di lihat pada :

1. Variabel Produktivitas kinerja indikator efektivitas berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa efektivitas masih belum efektif hal ini dikarenakan masih ada pegawai yang belum lihai dalam menggunakan komputer apalagi pegawai yang umurnya lebih tua. Selain itu masih ada pegawai yang masuk jam kerja masih ada yang terlambat. Dan untuk indikator efisien dari hasil wawancara dan observasi di lapangan juga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik di Kecamatan Danau Panggang belum kurang efisien, hal ini dapat dilihat dari pegawai nya yang masih kurang cepat dalam mengetik komputer.
2. Variabel Kualitas Layanan indikator kualitas kerja dari hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat di simpulkan kualitas kerja di Kecamatan Danau Panggang sudah baik ini dapat di lihat dari pegawai yang selalu meningkatkan kualitas kerjanya seperti jika staf pelayanan sedang sibuk dan ada tamu datang maka pegawai akan sigap melayani , dan jika pembuatan surat balasan masih ada yang belum lihai maka pegawai yang sudah lihai yang akan mengerjakan. Untuk indikator kualitas organisasinya dapat di simpulkan bahwa kualitas organisasi pelayanan. masih belum sesuai di mana sebagian staf berpendapat bahwa masih ada ASN yang melimpahkan tugas yang seharusnya dikerjakan oleh masing-masing pegawai. Dan dari observasi di lapangan juga belum sesuai karena masih banyak tugas yang membuat pegawai tidak terfokuskan tamu atau masyarakat yang datang.
3. Variabel Responsivitas indikator SOP, dari hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa SOP yang ada di Kecamatan Danau panggang belum sesuai karena struktur SOP nya belum dibuat sehingga mengakibatkan SOP tidak sesuai. Untuk indikator tugas dan fungsi nya dari hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat di simpulkan tugas dan fungsi di jalankan dengan cukup baik. Karena selain tugas-tugas di kerjakan oleh masing-masing sesuai dengan peraturan yang ada , observasi di lapangan juga memiliki kesamaan yaitu sudah cukup baik karena dapat dilihat dari peningkatan kualitas kinerja dari pegawai.
4. Variabel Akuntabilitas indikator tanggung jawab dari hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat di simpulkan bahwa tanggung jawab di Kecamatan Danau Panggang sudah baik karena staf atau pegawai selalu mengusahakan diinginkan masyarakat cepat selesai hal ini dapat di lihat saat pegawai mendapatkan tugas rekomendasi dan langsung memberikan kepada camat untuk diminta tanda tangan. Ada pun sesuai target dari hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat di simpulkan bahwa kinerja pelayanan publik di Kecamatan Danau Panggang sudah sesuai target dimana pegawai meningkatkan kualitas pelayanan dengan cepat dan meningkatkan kinerja contohnya saat ada kritik dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim (2010) ‘Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil’, *Peraturan Perundang-undangan*, p. 65.

DRS. H. SADILI SAMSUDIN, M.M ., M.P. (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.

Drs. Soetrisno, M.P. (2013) *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Lembaga Administrasi

Negara-Republik Indonesia.

Fahmi Irham, SE, M. (2014) *Manajemen Resiko (Teori, Kasus dan Solusi)*. 4th edn. Bandung: Alfabeta.

H. Inu Kencana Syafie (2006) *Sistem administrasi negara Republik Indonesia (Sanri)*. 2nd edn. Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, M.S.. (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1st edn. Jakarta: Bumi Aksara.

Mangkunegara Anwar Prabu (2012) *Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Refika Aditama. Available at: http://perpus.univpancasila.ac.id/uplib/index.php?p=show_detail&id=31889.

Pasolong Harbani (2017) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Robbins dan Judge (2013) *Perilaku Organisasi, Buku 1 dan 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Sedarmayati (2016) *Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.

Sedianingsih, F.M. dan N.P.S. (2010) *Teori dan Praktek Administrasi Kesekretariatan*. 1st edn. Edited by S.H. Ria Indriani. Kencana Prenada Media Group.

Silalahi, U. (2010) *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Silalahi, U. (2012) *Studi Tentang Ilmu Administrasi Negara, Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.