

KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BALANGAN

Dina Noorhidayah¹, Munawarah², Nida Urrahmah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

e-mail: noorhidayahdina@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan terdapat permasalahan, yaitu pegawai yang disiplin dan masih suka terlambat untuk bekerja, Pegawai belum fokus pada perbaikan proses dan hasil, tetapi lebih memperhatikan kuantitas kehadiran. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian sebanyak 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi kondensasi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Kinerja pegawai pada dinas penanaman modal kabupaten Balangan cukup baik, dilihat dari indikator pertama, kualitas kerja yang kurang baik, dikarenakan sarana dan prasarana yang kurang seperti komputer dan printer, kedua kuantitas kinerja pegawai dimana waktu yang digunakan pegawai dan kecepatan kerja pegawai sudah cukup baik, yang ketiga pelaksanaan tugas, dalam indikator keakuratan pekerjaan dan keahlian pegawai masih kurang baik, keempat tanggung jawab, dalam indikator tanggung jawab pegawai sudah cukup paham akan tugas yang dikerjakan, namun kurangnya kesadaran yang ada pada diri pegawai masih kurang baik, karena pegawai hanya sadar akan tugasnya tapi melalaikan tanggung jawab untuk hadir tepat waktu. Faktor pendorong pegawai yang rajin dan ramah serta memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat, Faktor penghambat pegawai sarana dan prasarana yang kurang baik, serta pegawai kurang disiplin pada saat jam masuk dan keluar kantor.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, DPMPTSP

ABSTRACT

The performance of employees at the Balangan Regency One Stop Integrated Service Investment Service has problems, namely employees who are disciplined and still like to be late for work. Employees have not focused on improving processes and results, but have paid more attention to the quantity of attendance. This research uses a qualitative descriptive type. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The research informants were 12 people. After the data is collected, it is then analyzed using techniques including data condensation, data presentation and verification or drawing conclusions. The results of the research show that the performance of employees at the Balangan district investment office is quite good, seen from the first indicator, the quality of work is not good, due to the lack of facilities and infrastructure such as computers and printers, secondly, the quantity of employee performance where the time used by employees and the speed of employee work is sufficient. quite good, the third is the implementation of tasks, in the indicators of work accuracy and employee skills are still not good, the fourth is responsibility, in the indicator of responsibility the employee is quite aware of the tasks being carried out, but the lack of awareness in the employee is still not good, because the employee only aware of his duties but neglecting his responsibility to be present on time. The motivating factor is employees who are diligent and friendly and pay attention to the needs and desires of the community, the inhibiting factor is that employees have poor facilities and infrastructure, and employees who lack discipline when entering and leaving the office.

Keywords: Performance, Employees, DPMPTSP

PENDAHULUAN

Kinerja Pegawai merupakan presentasi kerja yaitu perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja yang berkualitas akan terwujud bila sebuah organisasi memilih calon karyawan yang mempunyai motivasi yang sesuai dengan pekerjaannya serta memiliki kualitas yang memungkinkan agar bisa bekerja secara maksimal. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak bisa dilakukan oleh karyawan. Kinerja seorang karyawan akan baik apabila pegawai mempunyai keahlian yang berkualitas, kesediaan untuk bekerja, adanya upah atau imbalan yang layak dan mempunyai harapan masa depan.

Kinerja pegawai dapat diukur dari indikator kinerja yang merupakan tolok ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja pegawai, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja pegawai sehingga organisasi dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kinerja, dan pengambilan keputusan sehingga organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Dalam Pasal 75 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang penilaian kinerja dinyatakan penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karier.

Kinerja pemerintahan sedang menjadi perhatian masyarakat, mengingat masih banyaknya kejadian tentang rendahnya kinerja pegawai pada kantor pemerintahan. Artinya bahwa masyarakat terus menuntut agar pemerintah dapat berjalan dengan baik dan bersih atau dengan tata kelola yang baik.

Peningkatan Kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja pegawainya baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Disisi lain, para pekerja berkepentingan untuk pengembangan diri dan promosi pekerjaan. Secara umum, dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai yang baik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan sistem kerja dilakukan oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan. Untuk tujuan tersebut akan dibutuhkan sistem manajemen kerja yang baik.

Disiplin kerja juga berpengaruh pada produktivitas para pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, yang merasakan adanya penurunan produktivitas kerja pada pegawai instansi tersebut. Perilaku kerja pegawai menunjukkan tidak disiplin seperti, terlambat masuk atau kembali ke kantor pada saat istirahat, keluar kantor pada saat jam kerja untuk urusan pribadi, hal tersebut menjadi faktor dan berdampak pada penurunan produktivitas kerja mereka, tetapi para pegawai juga memiliki alasan dengan perilaku kerja yang mereka lakukan. Alasan-alasan para pegawai itu perlu diketahui oleh instansi untuk memperbaiki kondisi kantor yang mengakibatkan penurunan produktivitas kerja mereka.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan merupakan penyelenggara Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Kota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman Modal prinsip koordinasi, integritas, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Berdasarkan Pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada dinas Penanam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Transmigrasi Tenaga kerja Kabupaten Balangan Terdapat Beberapa Permasalahan yakni:

1. Disiplin kerja pegawai yang kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan tugas, pegawai tidak bisa hadir tepat waktu ada beberapa pegawai yang tidak taat, tidak taat dalam kehadiran alias terlambat, yang dimana seharusnya masuk jam kerja 08.00 wib namun ada juga sebagian pegawai yang masuk jam 09.00 wib bahkan ada juga yang masuk 10.00 wib
2. Pegawai belum fokus pada perbaikan proses dan hasil, tetapi lebih memperhatikan kuantitas kehadiran. Masih ada pegawai yang keluar kantor dan tidak melaksanakan tugasnya dengan baik sebelum jam pulang kantor.

Suatu organisasi baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta untuk mencapai tujuan tentunya membutuhkan dukungan dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang baik dapat dilihat dari kinerjanya. Anwar Prabu Mangkunegara (2015:67) menyatakan bahwa: "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Moeheriono (2012:95) mengatakan bahwa kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi."

Menurut Moeheriono (2017 : 96-97) pengukuran kinerja (performance measurement) adalah suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang mengelolanya biasa disebut sebagai manajemen. Sedangkan organisasi adalah sekelompok orang dua atau lebih yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi kinerja organisasi adalah hasil kerja yang didapatkan di dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Keban (2014) kinerja merupakan terjemah dari performa yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk rasa atau prestasi. Kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan sedangkan menurut Mahsun (2018) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi planning suatu organisasi.

Dalam kamus bahasa Indonesia dikatakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dicapai atau kemampuan kerja. Menurut schermerson, Hunt dan Osborn mengatakan kinerja adalah kuantitas dan kualitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok ataupun organisasi. Aspek kuantitas mengacu pada beban kerja, sedangkan aspek kualitas menyangkut kesempurnaan dan kerapian pekerjaan yang sudah dilaksanakan.

Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan karena tanpa keikutsertaan serta aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan efektif dalam menetapkan rencana sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai.

Pendapat lain disampaikan oleh Handoko (2001 : 143) mengatakan bahwa kinerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Hal ini akan tampak dari sikap positif pegawai terhadap segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja. Kinerja berhubungan erat dengan sikap dari pegawai terhadap pekerjaannya, situasi kerja,

kerjasama antara pimpinan dengan pegawai, dan antar sesama pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja sebagai hasil interaksi manusia dengan lingkungan kerja.

Dari beberapa definisi kinerja yang telah disebutkan di atas, maka unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja, adalah sebagai berikut, (a) hasil-hasil fungsi pekerjaan, (b) faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai, seperti motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dan sebagainya, (c) pencapaian tujuan organisasi, (d) periode waktu tertentu.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan hasil yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67) indikator kinerja ada 4, yaitu:

- 1) Kualitas
Kualitas kerja: ketepatan, ketelitian, keterampilan, kebersihan
- 2) Kuantitas kerja
Output, perlu diperhatikan juga bukan hanya out put rutin, tetapi juga seberapa cepat menyelesaikan kerja “extra”
- 3) Pelaksanaan tugas
Dapat tidaknya diandalkan, mengikuti intruksi, inisiatif, hati- hati dan kerajinan
- 4) Tanggung jawab sikap terhadap perusahaan pegawai lain dan pekerjaan serta kerjasama

Menurut Agus Dwiyanto, dkk (2012:50) indikator kinerja pegawai yaitu sebagai berikut:

- 1) Produktivitas
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi , tetapi juga evektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *general Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.
- 2) Kualitas pelayanan
Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanar publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organiasi publik
- 3) Responsivitas
Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
- 4) Responsibilitas
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5) Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresintasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Kumorotamo dalam Agus Dwiyanto, dkk (2013:52) menggunakan beberapa kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah berikut ini:

1) Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kinerja seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2) Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

3) Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini

4) Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

a. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja mempunyai peran penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja memberikan sumbangan yang besar terhadap keefektifan organisasi, serta merangsang semangat kerja dan kinerja karyawan.

b. Komitmen organisasional

Komitmen organisasional merupakan suatu keadaan atau derajat sejauh mana seorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dengan tujuan-tujuan serta memelihara keanggotaan dalam organisasi.

c. Motivasi

Pimpinan organisasi perlu mengetahui motivasi kerja dari anggota organisasi (karyawan). Dengan mengetahui motivasi itu maka lebih baik.

d. Leader member exchange / kepemimpinan

Merupakan hubungan antara dua orang yang berbeda dalam suatu organisasi yaitu hubungan yang terjadi antara atasan dan bawahan. Apabila hubungan kedua belah pihak baik maka akan mempengaruhi kinerja masing-masing.

e. Pendidikan

Pada umumnya seseorang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai kinerja yang lebih baik, hal demikian ternyata merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Tanpa bekal pendidikan mustahil orang akan mudah mempelajari hal-hal yang bersifat baru di dalam cara atau sistem kerja.

f. Disiplin Kerja Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai.

g. Keterampilan

Keterampilan banyak pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, ketrampilan karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui training, kursus-kursus, dan lain-lain.

h. Sikap Etika Kerja

Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras, dan seimbang didalam kelompok itu sendiri maupun dengan kelompok lain. Etika dalam hubungan kerja sangat penting karena dengan tercapainya hubungan yang selaras dan serasi serta seimbang antara perilaku dalam proses produksi akan meningkatkan kinerja.

i. Gizi dan Kesehatan

Daya tahan tubuh seseorang biasanya dipengaruhi oleh gizi dan makanan yang didapat, hal itu akan mempengaruhi kesehatan pegawai, dengan semua itu maka akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

j. Tingkat gaji

Penghasilan yang cukup berdasarkan kinerja karyawan karena semakin tinggi prestasi karyawan akan makin besar gaji yang diterima. Dengan itu maka akan memberikan semangat kerja tiap karyawan untuk memacu prestasi sehingga kinerja karyawan baik.

k. Lingkungan Kerja dan Iklim Kerja

Lingkungan kerja dari karyawan disini termasuk hubungan kerja antar karyawan, hubungan dengan pimpinan, suhu serta lingkungan kerja, penerangan, dan sebagainya. Hal ini sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari perusahaan karena sering karyawan enggan bekerja karena tidak ada kekompakan dalam kelompok kerja atau ruang kerja yang tidak menyenangkan, hal ini akan mengganggu kerja karyawan.

l. Teknologi Dengan adanya kemajuan teknologi yang meliputi peralatan yang semakin otomatis dan canggih, akan dapat mendukung tingkat produksi dan mempermudah manusia dalam melaksanakan pekerjaan.

m. Sarana Produksi Faktor-faktor produksi harus memadai dan saling mendukung dalam proses produksi.

n. Jaminan Sosial Perhatian dan pelayanan perusahaan kepada setiap karyawan, menunjang kesehatan dan keselamatan. Dengan harapan agar karyawan semakin bergairah dan mempunyai semangat untuk bekerja.

o. Manajemen Dengan adanya manajemen yang baik maka karyawan akan berorganisasi dengan baik, dengan demikian kinerja karyawan akan baik.

- p. Kesempatan promosi jabatan Setiap orang dapat mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya, dengan diberikan kesempatan promosi jabatan, maka karyawan akan meningkatkan kinerja.

Menurut Hasibuan (2003 : 68 – 90) terdapat beberapa hal yang perlu diketahui yang dapat digunakan sebagai indikator penilaian kinerja (*performance appraisal*) dengan seorang karyawan yakni antara lain :

- a. Pengetahuan seorang karyawan tentang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Apakah karyawan mampu membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya.
- c. Sejauhmana tingkat produktivitas karyawan.
- d. Pengetahuan teknis karyawan dengan pekerjaan yang menjadi tugasnya, karena berkaitan dengan mutu pekerjaan dan kecepatan menyelesaikan.
- e. Seberapa jauh karyawan tergantung kepada orang lain dalam melaksanakan pekerjaannya.
- f. Judgement atau kebijakan yang bersifat naluriah yang dimiliki oleh seseorang karyawan untuk menghubungkan kinerjanya.
- g. Kemampuan berkomunikasi baik sesama rekan maupun dengan atasannya.
- h. Kemampuan bekerjasama dengan karyawan maupun orang lain, karena dalam hal ini sangat berperan dalam menentukan kinerjanya.
- i. Kehadiran dalam rapat yang disertai dengan kemampuan menyampaikan gagasan kepada orang lain, karena dalam hal ini mempunyai nilai tersendiri dalam menilai kinerja seorang karyawan.
- j. Kemampuan untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
- k. Kepemimpinan menjadi faktor yang harus dinilai dalam kinerja terutama bagi karyawan yang berbakat “memimpin” sekaligus memobilisasi dan me teman – temannya untuk bekerja lebih baik.

Penilaian kinerja sebuah organisasi itu sangat perlu baik pada proses maupun hasil, baik pada pegawai maupun bagi organisasi, dalam hal ini adalah organisasi pemerintah daerah guna mengetahui apakah kinerja yang dilakukan pegawai itu sudah memenuhi harapan atau sebaliknya, sehingga dengan penilaian tersebut dapat diketahui dan ditingkatkan kinerjanya. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pegawai, maka harus ada pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan/program/kebijaksanaan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi. Pengukuran kinerja mencakup indikator– indikator pencapaian kinerja. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis mencoba memaparkan berbagai pendapat para ahli tentang indikator kinerja.

Menurut Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok- Pokok Kepegawaian pasal 1 bab 1 bahwa pegawai negeri adalah setiap warga Negara republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas Negara lainnya, digaji berdasarkan peraturan perundang- undangan yang berlaku. Pengertian pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.

Pegawai / karyawan dalam perusahaan memiliki fungsi dan peranan yang harus dilaksanakan.

Diantaranya:

- 1) Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan
- 2) Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan.
- 3) Bertanggung jawab pada hasil produksi.

4) Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan

Sebagai pegawai/ karyawan perusahaan harus memiliki kemampuan tinggi dan pengalaman dapat menjaga tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan publiknya. Salah satu tugasnya yaitu memberikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

METODE

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam penulisan proposal skripsi ini adalah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigasidan Tenaga Kerja Kabupaten Balangan (kantor 1) yang berada pada Jl. A. Yani No. Km 1, Halubau Utara, Paringin Selatan, Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan Kode Pos 71612.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, karena menggambarkan secara tepat mengenai keadaan atau realita yang terjadi di dalam masyarakat. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Jadi, Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Dalam penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya. Anggara (2016:21). Teknik Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian sebanyak 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi kondensasi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data pada penelitian ini perpanjangan atau pengamatan, meningkatkan ketekunan, trigulasi, menggunakan bahan referensi dan mengadakan *membercheck*.

PEMBAHASAN

Untuk Mengetahui Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, Maka Peneliti Menggunakan 4 Dimensi Teori Kinerja Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67) Yang Terdiri Dari Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Pelaksanaan Tugas, Tanggung Jawab. Selain Itu Peneliti Juga Meneliti Apa Saja Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sarana perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Hasil kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah cukup baik. Dapat dilihat dari beberapa pegawai yang memiliki kendala pada saat pegawai melayani masyarakat yang ingin membuat izin ataupun ingin melakukan pelaporan LKPM masih terkendala akan system yang kadang error sehingga menghambat lancarnya pekerjaan tersebut. Hal ini menyebabkan kurang puas masyarakat terhadap hasil kerja dikarenakan proses izin yang kadang memakan waktu yang cukup lama akibat seringnya terjadi error pada sistem tersebut sehingga mengharuskan masyarakat menunggu cukup lama. hal ini menjadi kendala pada saat bekerja dan menimbulkan hasil kerja yang kurang baik. Hasil capaian kerja pegawai

masih kurang baik, karena terdapat kendala pada suatu sistem yang sering error dan terkadang menunggu lama untuk bisa digunakan, sehingga hasil capaian kerja yang didapat kurang.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas merupakan keseluruhan jumlah hasil dari tanggung jawab kinerja pelayanan yang diberikan dalam bentuk jumlah unit atas seberapa besar siklus dalam menjalankan aktivitas.

Kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan bisa dikatakan bahwa akurasi waktu pegawai dalam melaksanakan tugas yang digunakan masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pegawai yang masih kurang ahli dalam menggunakan komputer, sehingga tugas yang diberikan terkadang tidak tepat waktu. Untuk kecepatan kinerja pegawai masih kurang baik, karena pegawai memerlukan proses untuk bekerja dengan waktu yang berbeda beda dan patinya menghambat kecepatan pegawai.

3. Pelaksanaan Tugas

Kinerja pegawai Pada DPMPTSP Kabupaten Balangan terkait akurat tidaknya pekerjaan yang dilakukan pegawai masih cukup baik, dikarenakan sarana prasarana yang digunakan terkadang mengalami kendala seperti error, yang mengakibatkan pegawai tidak fokus dalam melaksanakan tugas dan tidak teliti dalam bekerja yang mungkin juga disebabkan faktor usia. Sehingga keakuratan kinerja pegawai masih kurang karena masih terdapatnya beberapa kesalahan dalam pekerjaan yang membuat pekerjaan menjadi tidak akurat.

Keahlian pegawai sudah cukup baik, karena pegawai ditempatkan sesuai dengan pengetahuan dan latar belakang pendidikan yang mereka miliki sehingga mereka memiliki keahlian yang mumpuni di bidangnya masing-masing.

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatu yang menjadi akibat. Bertanggung jawab dimaksudkan sebagai suatu keadaan dimana semua tindakan atau perbuatan atau sikap merupakan penjelmaan dari nilai-nilai moral serta nilai – nilai keasusilaan.

Kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan mengenai indikator kesadaran belum baik karena pegawai hanya menyadari tugasnya tapi melalaikan waktu berangkat bekerja. Dengan kata lain, karena pegawai hanya sadar akan tugasnya tapi melalaikan tanggungjawab untuk hadir tepat waktu. Mengenai indikator kewajiban cukup baik, karena pegawai memahami apa yang menjadi kewajibannya yakni mempertanggungjawabkan kinerjanya.

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan ada 2 faktor yaitu sebagai berikut:

1. Faktor penghambat, yakni sarana dan prasarana kantor yang kurang baik dan pegawai yang kurang mahir dalam menggunakan komputer.
2. Faktor pendukung, yakni pegawai yang rajin dan ramah serta memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dapat menciptakan kelancaran dan kenyamanan dalam penggunaan pelayanan.

SIMPULAN

Kinerja pegawai pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu cukup baik hal ini dapat dilihat dari indikator pertama. Kualitas kerja pada dinas penanaman modal pelayanan

terpadu satu pintu masih kurang baik, hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti halnya komputer dan printer yang sebagian sudah rusak sehingga menghambat pekerjaan pegawai, kedua kuantitas kinerja pegawai dimana waktu yang digunakan pegawai dan kecepatan kerja pegawai sudah cukup baik, yang ketiga pelaksanaan tugas, dalam indikator keakuratan pekerjaan dan keahlian pegawai masih kurang baik, hal ini dikarenakan sarana dan prasana yang kurang memadai sehingga membuat pekerjaan pegawai tertunda sehingga memakan waktu yang berakibatkan pekerjaan yang kurang akurat, keempat tanggung jawab, dalam indikator tanggung jawab pegawai sudah cukup paham akan tugas yang dikerjakan, namun kurangnya kesadaran yang ada pada diri pegawai masih kurang baik, karena pegawai hanya sadar akan tugasnya tapi melalaikan tanggungjawab untuk hadir tepat waktu. Faktor pendorong dalam Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan adalah pegawai yang rajin dan ramah serta memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dapat menciptakan kelancaran dan kenyamanan dalam penggunaan pelayanan. sementara faktor penghambat Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan adalah sarana dan prasarana yang kurang baik, seperti printer yang kebanyakan sudah rusak, serta pegawai yang masih belum menguasai komputer dan juga masih banyak pegawai kurang disiplin pada saat jam masuk dan keluar kantor. Untuk meningkatkan Kinerja Pegawai maka disarankan kepada kepala Dinas DPMPTSP diharapkan lebih memperhatikan keadaan kantor dan juga untuk mengadakan perbaikan sarana dan prasarana kantor kinerja pegawai dalam bekerja. Kepada pihak pegawai diharapkan meningkatkan kinerja serta kedisiplinan yang sesuai dengan ketentuan. Kepada masyarakat diharapkan agar bisa memberikan saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp.

155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) ‘ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19’, *Al’iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) ‘PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *INOVATIF*, 3(1).

Setiawan, I. (2022) ‘ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI’, *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) ‘PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Undang-Undang nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok- Pokok Kepegawaian

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Penilaian Kinerja

Mangkunegara, Anwar, Prabu. 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moeheriono, 2012. Pengukuran kinerja berbasis kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Moeheriono, 2017. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Depok: Rajawali Pers.

Masitahsari, U. 2015. Analisis Kinerja Pegawai di Puskesmas Jongaya Makassar. *Universitas Hasanuddin Makassar*.

Keban, Yermias T. (2014), Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu. Gava Media, Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus. 2016. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.

Mahsun, Mohamad. 2018. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Edisi Pert. Yogyakarta: BPFE.

Wibowo, 2015. *Manajemen kinerja. Edisi ketiga*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Sedarmayanti. 2019. *Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT Refika Aditama

Anggara, Sahya. 2016. *Metode penelitian administrasi*. Cetakan ke-2. Bandung: Pustaka Setia