

KINERJA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TANUNTUNG KECAMATAN HERLANG KABUPATEN BULUKUMBA

Risnawati^{1*}, Ansyari Mone², Hafiz Elfiansyah Parawu³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this research is to find out the "Effectiveness of Employee Performance in Public Services at the Village Office, Herlang District, Bulukumba Regency". The type of research used in this research is descriptive research with qualitative methods. The data collection techniques include observation, interviews and documentation. The results of this research show that "Employee Performance in Public Services at the Tanuntung Subdistrict Office" has received satisfaction from the community and is also quite effective. This can be seen in terms of the quality of their employees who have the level of knowledge and skills used during the service process, which makes work easier and people also feel satisfied with the services provided. Not only the quality, the quantity of employees at the Tanuntung Subdistrict office is also quite effective, where the amount of work produced is quite maximum and in accordance with the planned targets, even though at the service process stage there are problems in the facilities.

Keywords: *employee performance, public services*

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba". Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanuntung" memperoleh kepuasan dari masyarakat dan juga sudah cukup efektif. Ini bisa dilihat dari segi kualitas pegawai mereka yang memiliki tingkat pengetahuan serta skill yang digunakan selama proses pelayanan, yang membuat pekerjaan menjadi lebih ringan dan masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tidak hanya kualitas, kuantitas pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung juga sudah cukup efektif yang mana jumlah pekerjaan yang dihasilkan cukup maksimal dan sesuai dengan target yang telah direncanakan, walaupun pada tahap proses pelayanan terjadi kendala di fasilitas.

Kata kunci: kinerja pegawai, pelayanan publik

* risnawati@gmail.com

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai bangsa yang sedang berkembang pada hakikatnya tidak terlepas dari berbagai bentuk fenomena-fenomena social yang terjadi dalam pembangunan. Titik sentral dari pembangunan adalah pemberdayaan sumber daya manusia yang diantaranya termasuk tenaga kerja, baik secara sasaran objek pembangunan ataupun sebagai pelaku subyek pembangunan. Maka dengan demikian, pembangunan tenaga kerja merupakan salah satu aspek penting dari pembangunan nasional. Pembangunan ketenagakerjaan sebagai bagian dari upaya pengembangan sumber daya manusia. Secara makro, dalam arti lingkungan suatu unit kerja (departemen/organisasi) maka sumber daya manusia adalah tenaga kerja atau pegawai dalam suatu organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai keberhasilan.

Pada dasarnya seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya diharapkan oleh pegawai tersebut menunjukkan performance terbaik yang bisa ditunjukkan oleh pegawai tersebut. Mereka dituntut agar mengusahakan bentuk tingkah laku yang spontan dan inovatif. Apabila pegawai bekerja

secara produktif serta memperlancar tercapainya tujuan organisasi maka efektivitas kerja akan meningkat.

Tingkat kinerja pegawai menunjukkan organisasi dalam melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah dikonsep sebelumnya dapat tercapai dengan menggunakan alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Semakin banyak rencana yang dicapai maka akan semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu organisasi pemerintah maupun swasta sesuai dengan tujuan yang ingin hendak dicapai.

Tingkat kinerja pegawai merupakan salah satu factor yang berperan penting dalam kegiatan organisasi yang perlu dibina dan dikembangkan. Indikator kinerja pegawai adalah penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan ketetapan artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian akhir pekerjaan, cara melaksanakan, serta biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan pekerjaan pegawai. Pentingnya efektivitas kerja dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Menurut Wijaya & Sari, (2020) mengatakan bahwa berhasilnya suatu kinerja seorang pegawai dilihat dari sejauh mana organisasi mencapai berbagai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan itu mencerminkan konstituen strategis, kepentingan subjektif dan tahap pertumbuhan organisasi. Efektivitas penyelenggaraan pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang tentang Pemerintah Daerah Nomor 23 Tahun 2014 kemudian direvisi lagi menjadi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, pelayanan umum dan daya saing pemerintah daerah salah satunya pelayanan bidang ketenaga kerjaan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja dan melindungi tenaga kerja agar tidak tersaingi dengan tenaga kerja dari daerah lain.(Andi Patrianti, 2022).

Kinerja pegawai didalam melaksanakan pelayanan publik sangat penting, dikarenakan tingkat keberhasilan kinerja tidak terlepas dari performa didalam memberi pelayanan dengan kualitas yang baik. Hasil kinerja pegawai dalam hal pelayanan diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja dari aparat pemerintah. Secara konseptual efektivitas adalah indikator pemerintahan yang baik

(good governance) (Trisanti et al., 2023).

Dalam hal itu pelayanan publik penting untuk mencapai tujuan dan sasaran tiap organisasi dan instansi. Alasan mengapa efisiensi sangat penting bagi para pimpinan ialah bahwasannya baik pemimpin maupun pegawai harus efisien untuk menggapai efisiensi untuk menciptakan layanan yang memuaskan hubungan untuk menggapai bagi para relasi yang diinginkan.

Pelayanan yang baik serta berkualitas dapat memberikan implikasi kepuasan kepada para masyarakat, karna dimana masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik dan kualitas yang baik merupakan dasar dari kepuasan masyarakat. Jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan unit produksi (output), maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efisien. Untuk itu, pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan dalam prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan dalam pasal 17 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mutu.(Yani, 2023).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan yakni kepresidenan atau kementerian hingga kecamatan maupun kelurahan atau pedesaan. Satu dari beragam wujud layanan publik yang diberi oleh pemerintah ialah kontribusinya didalam memenuhi keperluan masyarakat desa demi melaksanakan pembangunan serta mensejahterakan rakyat disana, dengan cara memajukan pendidikan tinggi di pedesaan.

Keefektifan pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek kinerja pegawainya selama melakukan pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam hal ini masih saja pada kebanyakan kantor/instansi pemerintahan dan yang salah satunya kantor Kelurahan Tanuntung yang masih memiliki pegawai yang kurang profesional dan kurang disiplin dalam melakukan pelayanan.

Hal itu membuktikan pada bahwa kinerja pegawai merupakan salah satu penentu keberhasilan dalam menggapai tujuan, karena organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat dicapai secara efektif dan efisiensi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Instansi pemerintah dapat mengevaluasi kinerja sebagai dasar atau standar untuk membuat keputusan tentang kondisi

kerja pegawai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pekerjaan harus dilakukan melalui peningkatan kinerja yang lebih bermutu dan profesional.

Masalah yang dihadapi pegawai di Kantor Kelurahan Tanuntung yakni yang masih terlambat hingga membuat warga menunggu lama, rendahnya kepastian hukum terhadap pegawai yang telah melakukan pelanggaran, keterbatasan sarana dan prasarana serta pemanfaatan akses informasi dan teknologi yang kurang optimal oleh para pegawai.

Kondisi yang inilah yang menyebabkan tingkat pelayanan di kantor Kelurahan Tanuntung belum mencapai tingkat profesionalisme, masih banyak pegawai di kantor yang dengan mudahnya melakukan pelanggaran disiplin kerja. Sehingga ketepatan waktu selama proses pelayanan menjadi terganggu dan menjadi kurang kompeten. Serta kurangnya sarana dan prasana yang menyulitkan pegawai selama proses pelayanan.

Kinerja ialah fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk melakukan tugas atau pekerjaan. Seseorang harus memiliki kemampuan dan kapasitas tertentu untuk kemauan dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk melakukan sebuah

pemahaman yang jelas tanpa harus dilakukan dan bagaimana melakukannya (Golla et al., 2018). Kinerja ialah perilaku nyata yang diekspresikan oleh orang-orang dalam bentuk prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan atau pegawai sesuai dengan perannya dalam upaya organisasi untuk menanggapi tujuan organisasi (Clara, 2021).

Menurut Hasibuan & Hasibuan, (2016) mendefinisikan kinerja sebagai sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberi kepadanya sesuai dengan keahlian, kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Kinerja tidak hanya sekedar mencapai hasil namun secara umum perlu focus pada perspektif yang berbed, sebagaimana pengertian dari Prawirosentono (2008), mengungkapkan bahwa hasil pekerjaan yang dilakukan baik secara individu maupun secara kelompok berdasarkan fungsi dan perannya dalam pencapaian tujuan organisasi dapat diartikan sebagai kinerja.

Khusus untuk organisasi publik, makna kinerja seperti itu adalah kekhawatiran dengan tujuan agar mereka dapat melakukan kapasitas dan pekerjaannya sesuai dengan standar dan menjadi contoh bagi orang lain. Dengan

demikian, tidak ada kegiatan penyimpangan ketika setiap karyawan/pegawai tidak menyalahgunakan hukum dan sesuai dengan etika dan moral. Mengingat definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah konsekuensi dari pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai suatu tujuan (Wijaya, 2020).

Kinerja pada sektor publik, pada dasarnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok maupun institusi sesuai dengan visi misi dan tujuan yang telah dijalankan. Dalam situasi ini kinerja pada sektor publik semakin menarik untuk diperhatikan, menyusul terjadinya berbagai gambaran yang mencerminkan disparitas antara kinerja yang ditampilkan oleh aparat dan lembaga pemerintah dengan ekspektasi yang diidamkan oleh masyarakat. Timbulnya berbagai ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja yang ditampilkan oleh aparat pemerintah, boleh jadi merupakan tanda-tanda yang menguatkan pentingnya perhatian terhadap masalah kinerja tersebut. Itulah dampaknya kemudian proses terhadap masalah kinerja ini membutuhkan adanya keterikatan atau ketulusan yang tinggi dari berbagai pemangku

kepentingan, khususnya pemerintah. Hal ini dapat dimengerti, mengingat kinerja pada sektor publik senantiasa berkaitan dengan masalah, kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara luas (Saputro, 2023; Wulandari & Simon, 2019).

Selain beragam faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang manusia yakni mencakup, kualitas kerjanya, kuantitas kerjanya, pendidikan, kemampuan, serta kinerjanya. Terkait dengan argument tersebut, kinerja pegawai didalam melaksanakan pekerjaan bergantung pada kapabilitas pegawai untuk melakukan apa yang telah diperintahkan, jadi kapabilitasnya ditunjukkan melalui hasil serta taraf keahlian mereka. Selain itu, adapun kinerja pegawai tiap instansi/organisasi di tentukan oleh tingkatan atau kapabilitasnya didalam melaksanakan pekerjaan. Dengan adanya perbaikan system kerja maka akan menyempurnakan tata kerja dan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai (Rhedina et al., 2019).

Pengertian pelayanan publik tidak lepas dari problematika kepentingan umum, yang mana kepentingan tersebut saling terkait dengan pelayanan public. Pelayanan publik yang di dalam perkembangannya dapat muncul juga sebab hadirnya kewajiban demi

terselenggaranya sebuah proses organisasi. Salah satu ahli Agus Dwiyanto (2016:20) mengemukakan bahwa pelayanan public ialah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi keperluan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya disini ialah warga negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangun (IMB) dan sebagainya (Nurmani et al., 2021).

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwasannya yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah pemenuhan keinginan dan keperluan masyarakat pada penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memenuhi keperluan masyarakat (Syarifah, 2021).

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba dan direncanakan selama dua bulan. Lokasi penelitian ini ditentukan atas dasar pertimbangan karena melihat kondisi kurangnya kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan

Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang mana penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menggunakan data yang objektif dan tepat dengan permasalahan yang ada (Sugiyono, 2014). Dalam metode ini kita dapat melihat fenomena yang ada di lapangan secara langsung sehingga peneliti dan informan saling berinteraksi atau saling mempengaruhi satu sama lain sehingga data yang di dapatkan lebih akurat. Kemudian data yang diperoleh disusun secara sistematis lalu dianalisis secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan data serta informasi dengan menggunakan teknik sebagai berikut: Observasi, Wawancara, Dokumentasi (Agusta, 2003).

Analisis data dalam studi kualitatif yang dilakukan pada saat pengumpulan data dan setelah selesainya pengumpulan data untuk jangka waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti telah melakukan analisis terhadap informan. Jika jawaban yang diberikan oleh informan setelah analisis ternyata tidak memuaskan, maka peneliti sampai batas tertentu akan mengajukan pertanyaan lagi sehingga data yang dianggap dapat diandalkan diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, telah ditemukan pembahasan terkait penelitian yaitu sebagai berikut.

Efektifitas

Efektifitas pegawai merupakan elemen kunci dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan pada setiap organisasi. Oleh karena itu, perusahaan maupun instansi terus berupaya untuk memastikan bahwa karyawannya dapat bekerja secara efisien. Karena dalam mencapai tujuan suatu organisasi dimulai dari keberhasilan pegawai dalam bertugas.

Efektifitas pegawai menjadi unsur pokok dalam mencapai suatu sasaran yang akan dituju. Dimana sasaran tersebut ditujukan kepada masyarakat

dalam menerima pelayanan dari suatu instansi.

Pelayanan publik merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah untuk menanggapi kebutuhan dan harapan masyarakat. Efektifitas pelayanan publik merupakan kunci utama memberikan pelayanan yang berkualitas efisien, dan adil kepada seluruh lapisan masyarakat.

Pegawai pada suatu instansi atau pemerintahan mesti memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan keberhasilan yang maksimal. Pelayanan yang efektif harus merespon kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan adil serta memberikan dampak positif terhadap masyarakat yang dilayaninya. Efektifitas pegawai dalam pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Pelayanan yang baik memiliki dampak yang positif terhadap masyarakat. Oleh karena itu pegawai yang diberikan amanah sebisa mungkin melakukan pelayanan sebagaimana dengan kewajiban yang telah diberikan.

Dari uraian dampak positif diatas, maka penulis melakukan wawancara langsung dengan masyarakat penerima layanan terkait bagaimana efektifitas

pegawai di Kantor Kelurahan Tanuntung

Terlaksananya suatu program ditentukan oleh kinerja personel pelaksana terhadap standar yang telah ditentukan. Efektifitas ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja sumber daya manusia. Kinerja sumber daya manusia dikatakan baik apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan hasil yang dilaporkan. Artinya pegawai mampu melaksanakan program dan kegiatan dengan tepat dan kinerjanya efektif. Di sisi lain, buruknya kinerja sumber daya manusia tercermin dari ketidakmampuan melaksanakan program yang ditentukan. Artinya kinerjanya kurang efektif karena tidak dapat melakukan sesuatu berdasarkan kriteria yang disyaratkan.

Dari definisi tersebut, efektivitas kinerja dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melakukan sesuatu secara tepat berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan. Penerapan program berdasarkan dengan tujuan yang direncanakan menunjukkan bahwa efektivitas program dapat berhasil dilaksanakan. Di sisi lain, ketidaksesuaian pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa program yang dilaksanakan tidak efektif.

Berdasarkan kutipan diatas yang kemudian mengacu pada penelitian dan hasil wawancara dapat dikatakan bahwa indikator efektif pada kantor Kelurahan Tanutung sudah diterapkan di kantor tersebut dengan melihat berhasilnya pelaksanaan program-program di Kantor tersebut.

Kualitas Kinerja

Kualitas kerja pada suatu instansi atau perusahaan bertujuan untuk meningkatkan nilai kerja pada para pegawai melalui inisiatif yang memenuhi kebutuhan tinggi terhadap pekerjaan terkait dengan bagaimana tingkat pengetahuan, prestasi, dan aktualisasi diri para pegawai untuk memperoleh pegawai yang kompeten dan profesionalisme.

Profesionalisme pegawai dapat dipahami sebagai kemampuan untuk mampu melaksanakan pekerjaannya sesuai bidang keahlian dan tingkatan masing masing. Profesionalisme berkaitan dengan kesesuaian antara keterampilan pegawai dengan pekerjaannya.

Kualitas kerja mempengaruhi produktivitas, karena dengan kualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pegawai. Dan juga menjadi tolak ukur puas tidaknya

masyarakat terhadap pelayanan pegawai.

Kesigapan pegawai dalam melayani masyarakatnya juga amat sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja para pegawai. Hal ini mengacu dengan seberapa puas masyarakat terhadap kinerja yang dihasilkan oleh pegawai.

Dari wawancara diatas juga dapat dikatakan bahwa kualitas kerja mampu diukur melalui bagaimana ketepatan para pegawai dalam melaksanakan tugasnya artinya terdapat timbal balik yang tepat dari apa yang diharapkan oleh masyarakat terhadap bagaimana pelayanan tersebut.

Kualitas Sumber Daya Manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar pekerjaan yang dilakukan dapat menghasilkan sesuatu yang memang benar dikehendaki. Berkualitas bukan hanya seberapa pandai orang tersebut, tetapi bagaimana seseorang tersebut memenuhi syarat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, sehingga pekerjaan tersebut benar-benar dapat terselesaikan sesuai dengan rencana.

Untuk mencapai efektivitas kinerja pegawai maka diperlukan kualitas serta kuantitas pada diri seorang pegawai agar mencapai keberhasilan dalam melakukan pelayanan. Dimana kualitas merupakan

suatu hasil yang dapat diukur dari dari efektivitas dan efisiensi oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan instansi.

Kualitas pelayanan juga mengacu pada hubungan dinamis antara penyedia layanan dengan penerima layanan dimana dalam proses tersebut memuaskan kedua belah pihak. Seiring diterapkannya sistem politik terbuka di era reformasi seperti sekarang ini, lembaga pemerintah mau tidak mau harus mengubah cara pandangnya terhadap publik. Sejatinya jika kualitas pelayanan itu baik itu akan sejalan dengan tingkat kepuasan masyarakat kepada instansi pemerintahan dalam memberi layanan.

Untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan prima, instansi mesti memberi pelayanan yang mempunyai standar pelayanan yang bermutu tinggi, prosedur yang sesuai, pelayanan yang lancer, aman dan tepat, serta kepastian biaya yang dikeluarkan masyarakat.

Masyarakat akan merasa puas apabila mendapat pelayanan yang baik dan professional dari penyediaan layanan. Jika masyarakat umum sebagai pengguna layanan merasa puas dengan layanan yang diberikan maka mereka dapat menggunakan tersebut kembali dengan percaya diri.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Pelayanan yang sebagaimana mestinya ini telah berjalan di kantor Kelurahan Tanuntung. Dimana pegawai yang memberikan pelayanan mesti mempunyai pengetahuan, keterampilan, sikap yang baik, dan perilaku yang baik. Ini dibuktikan dengan masyarakat sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan tersebut.

Terlebih lagi di era otonomi daerah, kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah dituntut untuk semakin optimal, kompeten, dan mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja seorang pegawai dapat diukur dengan banyaknya pekerjaan yang diselesaikan dalam satu periode waktu. Hal ini biasanya terlihat dari bagaimana cara kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas dalam waktu dan kecepatan yang diberikan. Dalam hal ini ibu Kepala Kelurahan telah memberikan pendapat terkait bagaimana kuantitas pelayanan pegawai pada kantor Kelurahan Tanuntung

pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung mampu menyelesaikan pekerjaan mereka dengan kendala fasilitas yang minim di kantor tersebut. Tidak menjadi sebuah masalah besar untuk mereka dalam menyelesaikan pelayanan yang diminta masyarakat.

membuktikan bahwa sarana dan prasarana pada kantor amatlah sangat penting untuk menunjang keberhasilan pegawai dalam memberikan layanan.

Fasilitas yang kurang menjadi hambatan dalam memberi layanan, ketika masyarakat berbondong datang secara bersamaan untuk dilayani yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi sedikit terlambat.

Untuk itu perlunya penyediaan sarana dan prasana pada setiap kantor/instansya agar proses pelayanan kepada masyarakat juga mudah terpenuhi dan juga sebagai upaya kepada para pegawai dalam meningkatkan motivasi dalam bertugas serta memperlancar aktivitas mereka.

Kuantitas kerja merupakan ukuran dari jumlah hasil pekerjaan yang telah dicapai. Jumlah pekerjaan yang diberikan kepada pegawai mencakup beban kerja yang dihasilkan dan seberapa baik pegawai menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kelurahan

Tanuntung, penulis dapat mengetahui bagaimana cara kerja pegawai dengan rasa tanggung jawab yang tinggi. Pegawai menyesuaikan mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu agar pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan cepat.

Dalam melakukan pelayanan pegawai kantor kelurahan tanuntung biasanya memberikan sosialisasi serta melakukan interaksi langsung dengan masyarakat yang ingin menyampaikan pendapat dan melakukan pelayanan. Misalnya masyarakat tersebut tidak memahami prosedur selama pelayanan maka pihak pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung akan mendengarkan langsung keluhan-keluhan yang ingin disampaikan oleh masyarakat dengan melakukan komunikasi langsung oleh pegawai.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Kelurahan Tanuntung, dapat ditari sebuah kesimpulan bahwa pelayanan yang diminta oleh masyarakat ke pegawai dapat diselesaikan dengan baik.

Hal ini dikarenakan seluruh pegawai di kantor tersebut mampu menjalankan tugas apapun yang diberikan kepadanya.

Ketepatan Waktu

Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, pegawai mesti me-manajemen waktu sebelum bertugas guna dalam mengerjakan pekerjaannya dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Manajemen waktu itu sendiri merupakan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan waktu secara efektif dan efisien dengan memprioritaskan, menjadwalkan serta melaksanakan tanggung jawab demi tercapainya tujuan melalui unsur-unsur yang ada.

Pentingnya manajemen waktu dalam menjalankan tugas bagi setiap pegawai, alasannya adalah untuk membantu para pegawai dalam menyelesaikan tugas tepat waktu. Selain itu, manajemen waktu juga membantu para pegawai untuk menjadi lebih disiplin

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan, disini penulis dapat menyimpulkan bahwa pegawai tidak hanya membuat rencana kerja tetapi juga menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Mereka juga memahami segala tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu agar hasil pekerjaan mereka lebih memuaskan masyarakat. Tentu saja keunggulan ini akan

memberi lebih banyak peluang untuk berkembang lebih jauh di dunia professional.

Komitmen

Untuk mencapai hasil yang maksimal diperlukan komitmen pegawai dengan instansinya agar suatu yang dikerjakan dapat berjalan dengan lancar. Komitmen tersebut dapat dilihat dari bagaimana loyalitas kerja pegawai pada instansinya untuk mencapai keberhasilan kantor tersebut. Komitemen juga membangun keterikatan pegawai dnegan pegawai lainnya dengan ini menciptakan kerja sama yang baik anatar pegawai untuk menunjang berhasilnya suatu layanan. Dimana kerja sama itu adalah suatu system dimana dua orang atau lebih bekerja sama untuk mencapai tujuan yang direncanakan.

Kerja sama antar individu pegawai juga sangat penting untuk menunjang ketepatan waktu pada proses pelayanan. Ini bisa juga menjadi mesin penggerak, menghadirkan energy dan sinergi pada individu yang menjadi bagian dari kerja tim.

Pada penelitian yang telah dilakukan di kantor Kelurahan Tanuntung, kerja sama antar pegawai berjalan dengan baik. Itu dilihat dari seberapa seringnya mereka melakukan

komunikasi antar pegawai dan juga komunikasi antar masyarakat selaku yang meminta pelayanan. Sesuai dengan indikator komitmen berikut ini:

Affective Commitment Keterikatan emosional anggota, identitas, dan keterlibatan dalam suatu instansi. Pegawai dengan affective commitment yang tinggi akan menjadi pegawai tetap karena memang memiliki loyalitas terhadap instansi tempat dia bekerja.

Continuance Commitment Perasaan pegawai yang berkeinginan untuk senantiasa terlibat dalam pekerjaan serta mengeluarkan usaha kerja yang optimal bagi kantor/instansinya.

Normative Commitment Perwakilan komitmen pegawai terhadap suatu instansi dimana anggota tersebut memiliki komitmen norma yang tinggi dan akan menjadi pegawai tetap karena pegawai sangat perlu untuk menjadi bagian dari instansi tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba", maka dapat diambil kesimpulan seperti sebagai berikut: Efektifitas pegawai yang telah

dilakukan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Tanuntung bahwa program-program pelayanan pada kantor Kelurahan Tanuntung sudah cukup maksimal. Aspek kualitas kinerja pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung sudah cukup efektif dengan bagaimana kesigapan pegawai dalam melayani langsung masyarakat yang datang secara langsung di kantor tersebut dengan mengandalkan pengetahuan dan skill yang dimiliki oleh para pegawai. Untuk kuantitas kinerja pegawai di kantor Kelurahan TanuOntung juga sudah cukup efektif. Dimana pekerjaan selesai sesuai dengan target penyelesaian namun masih perlu dibenahi dari segi fasilitas, untuk menunjang keberhasilan jumlah pekerjaan yang dihasilkan agar lebih maksimal. Ketepatan waktu pegawai dalam pelayanan mendapatkan reaksi yang positif dari masyarakat. Walaupun masih kurang efektif akibat minimnya jumlah pegawai pada kantor tersebut, tetapi hal itu tidak menutupi rasa kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai. Dengan komitmen pegawai dengan kantor tersebut membuat keterikatan yang baik antar pegawai. Keterikatan ini merajuk pada kerja sama antar pegawai membuat proses pelayanan menjadi lebih baik. Tidak hanya kerja sama antar pegawai, di kantor Kelurahan Tanuntung juga

menjalin kerja sama yang baik dengan masyarakat membuat proses pelayanan tersebut lebih maksimal penyelesaiannya.

REFERENSI

- Agusta, I. (2003). Teknik pengumpulan dan analisis data kualitatif. *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27(10), 179–188.
- Bakarangan, D., Kusan, K., Kabupaten, H., & Bumbu, T. (n.d.). 3 1 2 3.
- Efektivitas, A., & Pegawai, K. (2021). *Fenny Clara Saskia Manalu Program Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area Medan Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Pascasarjana Universitas Medan Area*.
- Golla, J., Rondonuwu, A., & Kairupan, J. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik DI Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Jurusan Ilmu Pemerintahan, 1 (1)*, 4.
- Hasibuan, M. S. P., & Hasibuan, H. M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2023). *Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas. 4*.
- Nurmani, P., Publik, M. A., Ilmu, F., Dan, S., & Politik, I. (2021). *Kecamatan Candisari Kota Semarang*.
- Penyelenggaraan, D., & Publik, P. (n.d.). *Kinerja pegawai kantor kecamatan ilir barat i kota palembang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. 69–96*.
- Rhedina, I., Noor, J., & Publik, P. (2019). *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Samarinda Seberang. 7(4)*, 1655–1666.
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tallo, K., & Makassar, K. (2022). *Efektivitas kinerja pegawai pada kantor kelurahan tammua kecamatan tallo kota makassar. 2*, 15–22.
- Trisanti, M., Prihatni, R., Nasution, H., Jakarta, U. N., & Hegarmanah, D. (2023). *Analisis Penerapan Good Governance Dalam. 4*, 218–226.
- Wijaya, E., & Sari, P. P. (2020). Pengaruh Penilaian Kinerja Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kepahiang. *Creative Research Management Journal, 3(1)*, 63–76.
- Wulandari, U., & Simon, H. jho. (2019). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*, 1–8.