

KINERJA PELAYANAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI SEKRETARIAT PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG

Khaeriah Muh Diar¹, Muhlis Madani², Fatmawati³

¹) Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

²) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

³) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

ABSTRACT

The purpose of this research is to describe and explain the service performance of civil servants in the Government Secretariat in Enrekang Regency. The type of research is quantitative descriptive which describe the service performance of the employee. The respondent of the research are 63 employees selected by random sampling techniques. Techniques of the data collection use questionnaire and observation of the respondent. Analys of the data use frequency tables. The results of this research are demonstrated by the highest percentage of the total fixed of the service performance employee with the percentage is 82.5 percent. There are inhibiting factors and supporting factors of the service performance employee. Inhibiting factors are quality of work, punctuality and discipline while supporting factors are motivation and work ability.

Keywords: *performance, services, employee*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan kinerja pelayanan pegawai negeri sipil di Sekretariat Pemerintah Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif yang menjelaskan bagaimana kinerja pegawai terhadap pelayanan. Responden sebanyak 63 pegawai yang dipilih secara sampling acak. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan tabel frekuensi. Hasil penelitian ini dibuktikan dari persentase tertinggi yang tertuju pada uraian total frekuensi jadwal pelayanan pegawai dengan persentase tinggi 82,5 persen. Ada faktor pendukung dan penghambat pada kinerja pelayanan pegawai. Faktor penghambat yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu dan kedisiplinan sedangkan faktor pendukung kinerja pelayanan pegawai yaitu motivasi kinerja dan kemampuan kerja.

Kata kunci: kinerja, pelayanan, kepegawaian

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi memberikan ruang gerak bagi setiap masyarakat dalam menerima pelayanan sebaik-baiknya dari pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas lembaga pemerintah dalam aspek kebijakan pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta kemanfaatan pelayanan bagi pengguna pelayanan.

Peraturan pemerintah tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penilaian kinerja bagi aparatur berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, efisiensi pelayanan, motivasi dan guna penyesuaian anggaran organisasi. Sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta

menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Kemudian bagaimana kegiatan masyarakat dan kegiatan pemerintah itu dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Suasana tersebut dapat diciptakan jika aparatur negara memiliki semangat pengabdian yang tinggi dan profesional dalam pemberian layanan publik. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya.

Sekretariat daerah sebagai organisasi yang mengembangkan fungsi koordinasi dan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat atau instansi vertikal pemerintah daerah maka penilaian kinerja bagi pegawai negeri sipil memiliki arti yang sangat penting terutama dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan pada masa yang akan datang.

Pegawai negeri sipil di kantor

Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang sebagai organisasi publik yang memiliki tugas pokok dan fungsi koordinasi dan memberikan pelayanan administrasi memerlukan informasi mengenai kinerja yang ada di dalam organisasi, sehingga dapat dilakukan penilaian seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Di kantor Sekretariat Pemerintah Kabupaten Enrekang dari berbagai sumber daya aparat tersebut menampakkan bahwa kesiapan pelaksanaan otonomi daerah dalam hal aparatur belum sepenuhnya terwujud, kinerja pemerintah masih dihadapkan permasalahan-permasalahan tidak efisien, tidak efektif, dan kurang profesional.

Dalam disiplin kerja pegawai masih banyak yang kurang kesadaran. Lebih mementingkan urusan luar kantor dari pada pekerjaan yang membutuhkan keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Ukuran kerja instansi pemerintah dapat dilihat dari kerjanya dalam menyelenggarakan

pelayanan publik, sehingga dalam memberikan pelayanan publik (*public service*) dan mewujudkan tujuan organisasi maka *performance* atau kinerja dari organisasi itu sendiri memiliki pengaruh yang cukup besar. Kinerja organisasi yang baik akan memberi kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi maupun pelayanan publik yang diberikan. Sedangkan kinerja adalah sesuatu yang melekat dalam diri pegawai secara umum.

Wibowo (2007: 1) menjelaskan kinerja itu berasal dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu pula dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung.

Menurut Wirawan (2009: 95), kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Kinerja individu dalam organisasi merupakan jawaban berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para aparatur sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu yang tidak diinginkan terjadi maka upaya yang harus dilakukan adalah menanamkan sikap introspeksi diri.

Teori kinerja dari Suyadi Prawirosentono dalam buku Kebijakan kinerja karyawan terdapat indikator kinerja, yaitu: (1) efektivitas dan efisiensi, (2) otoritas dan tanggung jawab, (3) disiplin, (4) inisiatif.

Menurut Moehoriono dalam bukunya Abdullah (2014: 152), mengemukakan enam kategori ukuran indikator kinerja tersebut sebagai berikut: efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu, produktifitas, keselamatan.

Prawirosentono (2008: 27), kinerja individu berarti orang yang berperan dalam suatu organisasi yang memiliki sikap disiplin, inisiatif dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan bersama oleh seseorang yang berada

pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan menjadi lebih baik.

Menurut Moehoriono dalam bukunya Abdullah (2014: 152), menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek yaitu: kualitas kerja (*quality of work*), ketepatan waktu (*promptness*), inisiatif (*initiative*), kemampuan kerja (*capability of work*), komunikasi (*communication*).

Menurut A. Dale Timple (dalam Mangkunegara, 2005: 15), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari

lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Menurut Mangkunegara (2000: 48) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain faktor kemampuan serta psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya; faktor motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan.

Istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan

kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial pelayanan umum dan pelayanan prima. Menurut Lijan, dkk (2014: 5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Surjadi (2012: 9) dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yakni; unsur kelembagaan pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan.

Hartini (2007: 36), pegawai negeri sipil pusat adalah PNS yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dipekerjakan pada Kementerian dan Non Kementerian.

Sekretariat Lembaga-lembaga Negara, Instansi Vertikal di daerah Provinsi/Kabupaten/Kota, Kepaniteraan Pengadilan atau dipekerjakan untuk menyelenggarakan tugas Negara lainnya. Sedangkan Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah PNS daerah Provinsi/Kabupaten/Kota yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan bekerja pada Pemerintah Daerah atau dipekerjakan di luar instansi induknya.

Kinerja Pegawai Negeri Sipil adalah hasil kerja atau tingkat pencapaian hasil berdasarkan kualitas, kuantitas, dan kemampuan seorang individu dalam melaksanakan atau mengerjakan suatu pekerjaan agar dapat diukur dengan indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab yang

diberikan kepada seorang pegawai.

Kinerja pegawai negeri sipil, khususnya di Indonesia memang sangat sulit karena masalah ini bukan hanya menyangkut tentang kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan akan tetapi juga menyangkut mental, etos dan budaya kerja dari aparatur pemerintah.

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian yang di butuhkan oleh peneliti bulan Mei-Juni 2015. Lokasi penelitian dilakukan Di Kantor Sekretariat Pemerintah Kabupaten Enrekang. Jenis Penelitian ini deskriptif kuantitatif. Tipe penelitian yang dilakukan adalah survei yaitu penelitian dengan mengumpulkan data dan menganalisis suatu peristiwa atau proses tertentu dengan memilih data atau menemukan ruang lingkup tertentu.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 168 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Jumlah sampel 63 yang dijadikan responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode: (1)

observasi, (2) kuesioner, (3) dokumentasi. Adapun teknik analisi data yang digunakan penelitian yang telah dikumpulkan kemudian dianalisa dan dibantu dengan tabel frekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Visi Pemerintah Kabupaten Enrekang adalah terwujudnya enrekang maju, aman, sejahtera, menuju daerah agropolitan berwawasan lingkungan.

Misi Pemerintah Kabupaten Enrekang yakni (1) meningkatkan kualitas dan ketersediaan infrastruktur pelayanan publik; (2) meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berdaya saing dan aplikasi teknologi.

Adapun struktur organisasi dan tata kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang berdasarkan Peraturan Bupati Enrekang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang.

Sekretariat daerah dipimpin oleh seorang Sekretaris Daerah. Mempunyai tugas memimpin

Sekretariat daerah dalam hal melaksanakan tugas dan kewajiban membantu bupati dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan dinas daerah dan lembaga teknis daerah serta melaksanakan tugas sesuai petunjuk peraturan perundang-undangan yang berlaku

Asisten pemerintahan dan kesejahteraan rakyat dipimpin oleh seorang asisten mempunyai tugas membina dan mengkoordinasikan bagian-bagian lingkup tugasnya serta mengkoordinasikan pengkajian dan perumusan kebijakan serta pelayanan administrasi bidang pemerintahan dan kesejahteraan rakyat.

Asisten perekonomian dan pembangunan dipimpin oleh seorang asisten, mempunyai tugas membina dan mengkoordinasikan bagian-bagian lingkup tugasnya serta mengkoordinasikan pengkajian dan perumusan kebijakan serta pelayanan administrasi bidang perekonomian dan pembangunan.

Asisten administrasi umum dipimpin oleh seorang asisten, mempunyai tugas membina dan mengkoordinasikan bagian-bagian lingkup tugasnya serta

mengkoordinasikan pengkajian dan perumusan kebijakan serta pelayanan administrasi bidang administrasi umum.

Mengenai kualitas kinerja pelayanan pegawai negeri sipil di Sekretariat Pemerintah Kabupaten Enrekang yang meliputi sikap dan

perilaku, standar pelayanan.

Berikut jawaban responden mengenai sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan informasi di Sekretariat Pemerintah Kabupaten Enrekang, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Sikap dan Perilaku Dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	28	44,4
2	Baik	32	50,7
3	Kurang Baik	3	4,7
4	Tidak Baik	-	-
Jumlah		63	100

Sumber: Hasil olah data Hasil penelitian yang menunjukkan sikap dalam memberikan pelayanan seperti yang terlihat pada tabel di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden (50,7%) memberi sikap dan perilaku atas pelayanan yang mereka berikan "baik". Hal ini memberikan gambaran bahwa para pegawai memberikan pelayanan dengan penuh sikap dan perilaku dalam proses pelayanan.

Berikut jawaban responden mengenai standar pelayanan di Sekretariat Pemerintah Kabupaten Enrekang, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Standar Pelayanan

Sudah Terlaksana	No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1		Sangat Terlaksana	40	63,4
2		Terlaksana	23	36,5
3		Kurang terlaksana	-	-
4		Tidak terlaksana	-	-
Jumlah			63	100

Sumber: Hasil olah data

Untuk menunjukkan tingkat kejelasan standar pelayanan yang ada di Sekretariat Pemerintah Kabupaten Enrekang seperti yang terlihat pada tabel di atas sebagian besar responden (63,4%) memberikan pandangan “sangat terlaksana” sementara sebagian dari responden (36,5%) memberikan pandangan “terlaksana”.

Gambaran yang diperoleh dari data tersebut bahwa standar pelayanan sudah sangat terlaksana yang ada di Sekretariat Pemerintah

Kabupaten Enrekang.

Ketepatan waktu menyangkut sesuai tidaknya suatu pekerjaan diselesaikan dengan waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Dari indikator tersebut meliputi, berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam mengurus surat atau laporan, jadwal pelayanan dalam pengurusan.

Berikut jawaban responden dalam menyelesaikan surat atau dokumen berapa lama waktu pengurusan, dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 3.
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Berapa Lama Waktu Untuk Menyelesaikan Surat atau Laporan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 Hari	24	38
2	2 Hari	29	46
3	3 hari	10	15,8
4	4 Hari	-	-
Jumlah		63	100

Sumber: Hasil olah data

Hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan bahwa waktu penyelesaian surat atau laporan yang mereka berikan dalam proses pelayanan sebagian dari responden (46%) memberikan pandangan bahwa 2 hari penyelesaian itu berarti ketetapan waktu mereka” cukup tepat

waktu”, dari 24 responden (38%) memberikan pandangan 1 hari (tepat waktu), 10 responden (15,8%) memberikan pandangan 3 hari (kurang tepat waktu).

Hal ini memberikan gambaran bahwa pegawai dalam waktu menyelesaikan surat dan laporan

yang mereka buat cukup tepat waktu penyelesaian dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, walaupun dari sebagian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan masih

belum cepat pengurusannya.

Berikut jawaban responden mengenai jadwal pelayanan, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jadwal Pelayanan Dalam Pengurusan Surat dan Dokumen

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	08:00	7	11.1
2	08:30	52	82,5
3	09:00	3	4,7
4	09:30	1	1,5
Jumlah		63	100

Sumber: Hasil olah data

Hasil penelitian dari tabel 13 diatas menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan disesuaikan dengan jadwal pelayanan, dari 63 reponden, sebagian besar responden (82,5%) memberikan pandangan 08.30 bahwa jadwal pelayanan yang mereka tentukan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai jadwal pelayanannya tepat waktu, dari responden (11,1%) memberikan pandangan 08:00 bahwa pegawai sangat tepat waktu, 3 responden (4,7%) memberikan pandangan 09:00 bahwa pegawai dalam jadwal

pelayanan kurang tepat waktu saat memberikan pelayanan, dan 1 responden (1,5) memberikan pandangan bahwa tidak tepat waktu dalam jadwal pelayanan.

Hal ini memberikan gambaran bahwa pegawai sudah memenuhi kewajiban dalam kesesuaian jadwal pelayanan yang mereka patuhi, artinya kinerja pelayanan pegawai di Sekretariat Pemerintah Kabupaten Enrekang sudah mematuhi peraturan dalam jadwal pelayanan dengan tepat waktu pemberian pelayanannya.

Kemampuan adalah penempatan pegawai yang

disesuaikan dengan pendidikan dan keahliannya dalam suatu pekerjaan, dapat ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas pegawai, kemampuan kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai pada indikator tersebut meliputi: hasil kerja pegawai dapat diterima dengan

baik oleh pimpinan, kurangnya memiliki kreatifitas dapat menimbulkan pelayanan informasi yang tidak jelas.

Berikut jawaban responden tentang hasil kerja pegawai dapat diterima dengan baik oleh pimpinan, dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 5.
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Hasil Kerja Dapat Diterima Dengan Baik Oleh Pimpinan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Diterima	27	42,8
2	Cukup di Terima	-	-
3	Kadang – Kadang	25	39,6
4	Tidak	11	17,4
Jumlah		63	100

Sumber: Hasil olah data

Hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari hasil kerja pegawai dalam proses pelayanan dapat diterima oleh pimpinan, dapat dilihat bahwa 63 responden, yang menjawab diterima sebanyak 27 orang (42,8%), kadang – kadang sebanyak 25 orang (39,6), dan tidak sebanyak 11 orang (17,4%).

Data ini memberikan gambaran

bahwa hasil kerja pegawai selama memberikan pelayanan cukup diterima oleh pimpinan, tapi dilihat dari sebagian jawaban responden diatas masih belum sesuai yang diharapkan pimpinan.

Berikut jawaban responden tentang kurangnya memiliki kreatifitas dapat menimbulkan pelayanan informasi yang tidak jelas dapat dilihat dari tabel berikut ini

Tabel 6.
Distribusi Jawaban Responden Tentang Kurangnya Memiliki Kreatifitas Dapat Menimbulkan Pelayanan Informasi Yang Tidak Jelas

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	22	34,9
2	Setuju	41	65
3	Kurang Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100

Sumber: Hasil olah data

Hasil penelitian dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa 63 responden, yang menjawab 22 orang (34,9) mengatakan sangat setuju dengan kurangnya memiliki kreatifitas akan menimbulkan pelayanan informasi yang tidak jelas, 41 orang (65%) menyatakan setuju dengan kurangnya memiliki selalu kreatifitas akan menimbulkan pelayanan informasi yang tidak jelas. Data tersebut memberikan gambaran bahwa pegawai yang mementingkan dirinya sendiri dengan kurang memiliki kreatifitas dalam

memberikan pelayanan akan dapat menimbulkan pelayanan yang tidak diharapkan.

Motivasi kinerja pelayanan pegawai dari indikator tersebut mencakup pada; beban kerja yang disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, perlu usaha dan sekuat tenaga dari setiap pekerjaan yang diberikan atasan dapat ditangani.

Berikut jawaban responden tentang kesesuaian beban kerja pegawai yang dilaksanakan dengan kebutuhan pelayanan, dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 7.
Distribusi Jawaban Responden Tentang Kesesuaian Beban Kerja Pegawai Yang di Laksanakan dalam Pemberian Kebutuhan Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sesuai	21	33,3
2	Cukup Sesuai	-	-
3	Kadang – Kadang	25	39,6
4	Tidak Sesuai	17	27
Jumlah		63	100

Sumber: Hasil olah data

Hasil penelitian dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 63 responden, 25 orang (39,6%) mengatakan bahwa kadang-kadang dalam pemberian kebutuhan pelayanan disesuaikan dengan beban kerja yang dilaksanakan, 21 orang (33,3%) menyatakan bahwa sesuai dalam pemberian pelayanan kebutuhan pelayanan disesuaikan dengan beban kerja yang dilaksanakan, dan 17 orang (27%) mengatakan bahwa tidak sesuai dalam pemberian kebutuhan pelayanan disesuaikan dengan beban

kerja yang dilaksanakan.

Data tersebut memberikan gambaran bahwa kesesuaian beban kerja pegawai dalam pemberian kebutuhan pelayanan belum sesuai yang dilaksanakan, dilihat dari sebagian jawaban responden diatas masih banyak yang belum maksimal dan tidak memenuhi standar yang disesuaikan.

Berikut jawaban responden tentang tugas yang diberi atasan dapat ditangani dengan usaha dan sekuat tenaga, dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 8.
Distribusi Jawaban Responden Tentang Tugas Yang Diberi Atasan Dapat Ditangani Dengan Usaha dan Sekuat Tenaga

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Dangani	41	65,1
2	Cukup Ditangani	-	-
3	Kadang-kadang	18	28,5
4	Tidak	4	6,3
Jumlah		63	100

Sumber: Hasil olah data

Hasil penelitian dari tabel diatas bahwa dengan usaha sekuat tenaga dari setiap pekerjaan dalam proses pelayanan yang diberikan atasan dapat ditangani dilihat dari 63 responden, yang menjawab di

tangani sebanyak 41 orang (65,1%), kadang-kadang sebanyak 18 orang (28,5%) dan tidak sebanyak 4 orang (6,3%).

Data tersebut memberikan gambaran bahwa pegawai yang

bekerja dengan sekuat tenaga dalam proses pelayanan yang diberikan kepada mereka dapat ditangani oleh atasan.

Kedisiplinan kinerja pelayanan pegawai dari indikator diatas yang meliputi standar pelayanan yang ditetapkan.

Selanjutnya, penjelasan terkait dengan jawaban responden pekerjaan dalam pelayanan. Hal yang dipertanyakan yakni apakah sesuai standar sudah ditetapkan. Jawaban persentasenya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 9.
Distribusi Jawaban Responden Tentang Kesesuaian Standar Kerja Pelayanan Pegawai Yang Sudah Ditetapkan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase(%)
1	Sesuai	37	58,7
2	Cukup sesuai	-	-
3	Kadang – Kadang	21	33,3
4	Tidak	5	7,9
Jumlah		63	100

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan hasil penelitian dari tabel diatas yang diperoleh dari 63 responden, yang menjawab sesuai sebanyak 37 orang (58,7%), kadang-kadang sebanyak 18 orang (40,90%), kadang-kadang sebanyak 21 orang

(33,3%), Tidak sebanyak orang (7,9%). dengan demikian pekerjaan yang dikerjakan sudah sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dalam proses pelayanan.

Tabel 10.
Distribusi Jawaban Responden Tentang Kesesuaian Mengenakan Seragam Kerja Pegawai Yang Telah Ditentukan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase(%)
1	Sering	51	81
2	Cukup Sering	-	-
3	Kadang-kadang	17	19,1
4	Tidak	-	-
Jumlah		63	100

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan hasil penelitian dari tabel menunjukkan bahwa dilihat dari tingkat kesesuaian mengenakan seragam kerja pegawai dapat dilihat dari 63 responden, sebagian besar responden yang menjawab sering sebanyak 51 orang (81%) , dan sebagian kecil responden yang menjawab kadang-kadang sebanyak 17 orang (6,3%).

Hasil penelitian dari tabel tersebut memberikan gambaran terhadap kesesuaian sangat sering dalam mengenakan seragam kerja pegawai yang telah ditentukan. keseragaman pegawai ditentukan dari kerja pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pegawai negeri sipil di Sekretariat. Pemerintah Kabupaten Enrekang berada pada kategori baik, karena berdasarkan hasil dari akumulasi data secara umum dari kelima indikator terhadap kinerja pelayanan pegawai sipil di Sekretariat. Pemerintah Kabupaten Enrekang berada pada kategori baik, karena berdasarkan hasil dari akumulasi data secara umum dari

kelima indikator terhadap kinerja pelayanan pegawai negeri sipil di Sekretariat Pemerintah Kabupaten Enrekang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan umum, dilihat dari faktor penghambat kualitas kerja ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, dan ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, dan kedisiplinan. Sedangkan faktor yang mendukung kinerja pelayanan pegawai seperti motivasi kinerja pelayanan dalam kebutuhan kerja sudah mengalami kemajuan kerja, efektif dan efisien dalam memenuhi standar dalam proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hartini, Kadarsih dan Tedi Surajat. 2014. *Hukum Di Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Rapika.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi*

- Pemasaran*. Yogyakarta: Sinar Dunia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Moehoriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Prasindo