**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN MALLAWA KECAMATAN MALLUSETASI
KABUPATEN BARRU**

Oleh:

DERMAWAN DWI PUTRA

Mahasiswa Jurusan PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

RIFDAN

Dosen PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

FIRMAN UMAR

Dosen PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik, (2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik, (3) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan data primer 10 orang pegawai dan 5 orang tokoh masyarakat dan menggunakan tehnik penentuan informan yaitu *snowball*.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru telah menunjukkan hasil yang baik, hal ini karena dibandingkan dengan Kelurahan lain yang ada di Kabupaten Barru Kelurahan Mallawa telah meraih prestasi sebagai Kelurahan dengan pelayanan administrasi terbaik se Kabupaten Barru pada tahun 2017, (2) Faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru yaitu terdiri dari faktor internal meliputi, (a) sarana dan prasarana yang belum memadai, (b) masih ada pegawai yang belum mahir menggunakan komputer, (c) tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu, sedangkan faktor eksternal meliputi (a) masyarakat yang kurang melengkapi data yang dibutuhkan, (b) masyarakat yang cenderung bersikap tidak sabaran pada saat pelayanan, (3) Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru meliputi, (a) mengatasi keterbatasan sarana yang kurang memadai dengan menggunakan sarana lain untuk mengolah data yang mempunyai fungsi yang sama, (b) meningkatkan kinerja pegawai dengan melatih sikap disiplin, (c) melakukan pelatihan mandiri.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Pelayanan Publik

ABSTRACT: This study aims to find out: (1) To determine the performance of employees in public services, (2) To determine the factors that hinder the performance of employees in public services, (3) To find out the efforts made to improve employee performance in public services. To achieve this goal the researcher uses data collection techniques through observation, interviews and documentation. The data that has been obtained from the research results is processed using qualitative descriptive analysis with primary data of 10 employees and 5 community leaders and using the informant determination technique namely snowball .. The results of the study show that: (1) Employee performance in public services in Kecamatan Mallawa District Mallusetasi Barru Regency has shown good results, this is because compared to other villages in Barru District Mallawa Village has achieved achievements as the Village with the best administrative services in Barru Regency in 2017, (2) Factors inhibiting employee performance in public services in Mallawa Village, Mallusetasi District, Barru Regency, which consists of internal factors including, (a) inadequate facilities and infrastructure, (b) there are still employees who are not yet proficient at using computers, (c) not all employees apply time discipline, while external factors include (a) people who lack me complete the data needed, (b) people who tend to be impatient at the time of service, (3) Efforts made to improve employee performance in public services in Mallawa Village, Mallusetasi District, Barru Regency include, (a) overcoming the inadequate facilities with using other means to process data that has the same function, (b) improve employee performance by practicing discipline, (c) conducting independent training.

Keywords: Performance, Employees, Public Services

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia¹. Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sosok aparatur atau birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks, dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintahan, termasuk pelayanan publik dan pembangunan. Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menyatakan bahwa *“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”*.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas

layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.²

Namun, kenyataan dalam praktik sering terdapat pandangan bahwa birokrasi pemerintah atau setiap berhubungan dengan birokrasi pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan, berbelit-belit, lama, tidak terbuka, mahal dan tidak memuaskan termasuk kurangnya koordinasi. Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan

¹ Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlmn. 3.

² Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Redika Utama. Hlmn. 8.

efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain.

Salah satu kasus yang terjadi di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. Berdasarkan data yang ditemukan menerangkan bahwa di Kantor Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru terdapat 9 (Sembilan) orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang aktif dan 6 orang honorer. Adapun masalah yang dihadapi di Kantor Kelurahan tersebut adalah kurangnya pengadaan komputer dan elektronik laptop sehingga pelayanan tentang surat-surat keterangan mengalami keterlambatan. Masyarakat di kelurahan tersebut banyak mengeluhkan keterlambatan tersebut dan menilai kinerja pegawai pada Kelurahan tersebut belum terlaksana dengan baik.

Kelambanan pelayanan birokrasi tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah, atau terbatasnya kemampuan sumber daya manusia, tetapi faktor sarana pendukung seperti alat elektronik juga bisa menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebagian, besar masyarakat memandang bahwa kualitas pelayanan oleh pegawai di Kelurahan tersebut masih kurang efektif, kurang efisien dan tidak terlaksana dengan baik, sementara pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya.

Oleh karena itu, untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang

prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang. Hal ini menjadi poin penting bagi pemerintah dan instansi pemerintah terutama pejabat/pegawai sebagai pihak pemberi layanan publik untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sehingga dari beberapa fakta dan kasus yang terjadi sebagaimana dijelaskan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru**”.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kinerja

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.³ Sedangkan pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.⁴ Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah adalah mengenai gambaran tingkat pencapaian sasaran, ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-

³ Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*. Jakarta: Rajawali Pers, hlmn. 2.

⁴ Syafiee, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.

kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Di dalam buku Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, penilaian kinerja adalah salah satu tahapan penting dalam siklus pembangunan sumber daya manusia, baik di sektor publik maupun swasta. Penilaian kinerja ini merupakan proses pengukuran terhadap tingkat penyelesaian tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai selama masa tertentu dengan menggunakan instrumen yang sesuai dengan karakter tugas tersebut. Adapun substansi instrumen pengukuran kinerja ini terdiri dari aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelaksanaan tugas dan dapat diukur melalui:⁵

- 1) Prestasi kerja (*achievement*)
- 2) Keahlian (*skill*)
- 3) Perilaku (*attitude*)
- 4) Kepemimpinan (*leadership*)

2. Pegawai Negeri

Pegawai Negeri Sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau Negara. Adapun menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa “*Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan*”.⁶

Menurut UU No. 43 Tahun 1999 Pasal 2 ayat (2) Pegawai Negeri sipil dibagi menjadi (1) Pegawai Negeri Sipil Pusat, (2) Pegawai Negeri Sipil Daerah.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁷ Sedangkan pengertian umum pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa:⁸

“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”.

Sementara pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dinyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.

4. Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri sipil (PNS). Kelurahan berada di wilayah perkotaan. Kelurahan memiliki tugas menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan

⁵ Syafii, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, hlmn. 259.

⁶ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

⁷ Ibid. hlmn. 212.

⁸ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

penyelenggaraan urusan pemerintah di wilayahnya.⁹

Kelurahan mempunyai fungsi sebagai koordinator jalannya pemerintahan, pembina di masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dengan gotong royong, membina ketentraman dan ketertiban umum. Lembaga pemerintahan kelurahan terdiri dari kepala kelurahan dan perangkat kelurahan yaitu Kepala Kelurahan, Sekretaris kelurahan, Seksi-seksi meliputi seksi tata pemerintahan, seksi ekonomi dan pembangunan, Seksi sosial kemasyarakatan dan Seksi ketertiban.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menekankan analisis proses dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antarfenomena yang diamati dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Menurut Sugiyono masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara, tentatif, dan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Adapun alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif adalah karena dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh dari data-data berupa tulisan, kata-kata dan dokumen yang berasal sumber atau informan yang diteliti dan dapat dipercaya. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus dimana dimana peneliti berusaha menemukan makna, menyelidiki proses dan memperoleh pengertian dan

pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok atau situasi.¹⁰

Deskripsi Fokus

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan tinjauan pustaka pada pembahasan sebelumnya maka kinerja pegawai dalam pelayanan publik yang dimaksud dalam hal ini adalah kinerja pegawai Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun substansi instrumen pengukuran kinerja dalam hal ini terdiri dari aspek-aspek yang berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas yang diukur atau dinilai berdasarkan 4 (empat) indikator Prestasi kerja (*achievement*), Keahlian (*skill*), Perilaku (*attitude*) dan Kepemimpinan (*leadership*).
2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik yang dimaksud adalah segala sesuatu yang menghambat kinerja pegawai meliputi faktor internal dan faktor eksternal.
3. Upaya pegawai yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang dimaksud adalah upaya yang dilakukan pegawai Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru dalam rangka mengatasi permasalahan yang menghambat kinerja pegawai.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilaksanakan. Adapun lokasi pada penelitian ini adalah di kantor Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru Provinsi Sulawesi Selatan tepatnya di Dusun Tellulellange poros Makassar-Parepare.

Tahap-Tahap Kegiatan Penelitian

⁹ Ase Satria. *Sistem Pemerintahan Kelurahan Di Negara Indonesia*. <http://www.materibelajar.id/Sistem%20Pemerintahan%20Kelurahan%20Di%20Negara%20Indonesia%20-%20Materi%20Belajar.html> (diakses pada tanggal 23 Maret 2017 pukul 14:48 WITA)

¹⁰ Emzir. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers. Hlmn. 20.

Ada 3 (tiga) tahap dalam penelitian ini yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan dan laporan penelitian.

1. Tahap Perencanaan
2. Tahap pelaksanaan
3. Tahap Penulisan Laporan Penelitian

Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang dapat diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan berkaitan dengan penelitian di lokasi penelitian. Adapun informan yang dipilih adalah orang-orang yang terlibat langsung serta memahami dan dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu Pegawai Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru baik PNS maupun honorer berjumlah 10 orang dan 5 orang masyarakat.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur pada perpustakaan maupun lewat orang lain sebagai data pelengkap yang diperoleh dari informasi masyarakat dan dokumen atau data-data yang terdapat di Kantor Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi instrumen adalah peneliti itu sendiri karena manusialah yang dapat memahami makna interaksi antar manusia, membaca gerak muka, atau menyelami perasaan dan nilai yang terkandung dalam ucapan atau perbuatan responden, untuk itu dibutuhkan beberapa instrumen pendukung seperti *tape recorder*, kamera dan buku catatan serta pedoman wawancara. Peneliti juga menjadi instrumen kunci yang berfungsi menetapkan fokus, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data,

menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Prosedur Pengumpulan Data

Adapun prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan yakni pengamatan tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru.

2. Wawancara

Wawancara yaitu mengumpulkan sejumlah data dan informasi terkait tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui pengambilan gambar yang dilakukan ketika peneliti melakukan observasi dan wawancara.

Pengecekan Keabsahan Data

Pada penelitian ini, pengecekan keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan tujuan untuk membandingkan data yang diperoleh dari data yang berupa observasi dan wawancara. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi waktu untuk mengecek kembali kevalidan data yang didapatkan di lokasi penelitian pada orang yang sama dengan waktu yang berbeda.

Analisis Data

Analisis data penelitian ini menggunakan model interaktif (*interactive model analysis*). Dimana analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Proses ini berlangsung sepanjang pelaksanaan

- penelitian, yang dimulai sejak awal bahkan sebelum pengumpulan data.
2. Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif.
 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh subjek tempat penelitian itu dilaksanakan. Dimana dalam mencari makna, peneliti harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kacamata *key informan*, dan bukan penafsiran menurut pandangan peneliti.

HASIL PENELITIAN

1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru

Berdasarkan pendapat dari Lembaga Administrasi Negara dalam buku Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia menerangkan bahwa gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah adalah mengenai gambaran tingkat pencapaian sasaran, ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Begitu pula kinerja pegawai sebagai bagian dari instansi pemerintah

harus berperan aktif dalam menunjukkan kinerjanya terutama dalam hal bidang pelayanan publik. Kinerja pegawai dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas.

Oleh karena itu, untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan dan keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas, maka perlu diadakan penilaian kinerja. Penilaian kinerja ini merupakan proses pengukuran terhadap tingkat penyelesaian tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai selama masa tertentu dengan menggunakan instrumen yang sesuai dengan karakter tugas tersebut. Adapun substansi instrumen pengukuran kinerja dalam hal ini terdiri dari aspek-aspek yang berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas yang diukur atau dinilai berdasarkan 4 (empat) indikator sebagai berikut:

a. Prestasi kerja (*achievement*)

Prestasi kerja pegawai dalam hal ini merupakan hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas kerja. Dari segi kualitas kerja pegawai Kelurahan Mallawa telah menghadirkan pelayanan yang baik kepada masyarakat dari segi pelayanan fisik yang dinilai dari kebersihan dan kenyamanan ruangan kantor. Hal tersebut didukung dengan data hasil observasi yang telah dilakukan dan wawancara dari pegawai dan masyarakat yang menunjukkan bahwa Kelurahan Mallawa termasuk kantor instansi pemerintah yang bersih, rapi dan juga nyaman untuk dilihat.

Kelurahan Mallawa bahkan telah membuktikan dan menunjukkan prestasi yang membanggakan dalam pemberian layanan prima kepada masyarakat. Hal

ini dibuktikan dengan prestasi yang diraih sebagai Kelurahan dengan pelayanan administrasi terbaik sekabupaten Barru 2017 yang menandakan bahwa pegawai kelurahan mallawa telah melakukan pekerjaan dengan baik karena mampu melakukan penacapaian tersebut.

b. Keahlian (*skill*)

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa dari segi keahlian pegawai Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru memiliki pegawai yang mahir mengoperasikan komputer sehingga bisa bekerja dengan baik, sedangkan pegawai yang keahliannya masih kurang dalam hal tersebut mengatasi kekurangannya dengan melakukan pelatihan mandiri yakni belajar dan memperoleh ilmu dari pegawai yang lain yang lebih berpengalaman.

c. Perilaku (*attitude*)

Perilaku adalah sikap atau tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam tugas-tugasnya. Perilaku dalam hal ini mencakup disiplin, komunikasi yang baik, tanggung jawab, dan keramahan pegawai. Berdasarkan data hasil observasi dan wawancara pegawai Kelurahan Mallawa menunjukan bahwa menyangkut kedisiplinan pegawai dapat diketahui dengan melihat daftar hadir apel masuk dan pulang pegawai. Pegawai sudah harus berada di kantor sebelum jam 08.00 WITA karena harus mengikuti kegiatan apel pagi. Sedangkan dalam bentuk keramahan dan komunikasi pegawai telah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih mudah berkomunikasi maupun menyampaikan keluhannya terkait pelayanan yang diterima.

d. Kepemimpinan (*leadership*)

Berdasarkan data hasil wawancara dan pernyataan dari beberapa informan, Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru mempunyai sosok pemimpin atau lurah yang tegas dan disiplin terhadap anggotanya, dalam hal ini pimpinan selalu menginstruksikan kepada pegawai untuk datang ke kantor lebih awal dan mengikuti apel pagi. Sikap disiplin dari seorang pemimpin memang sangat diperlukan karena perilaku pemimpin menjadi cerminan dan contoh sikap bagi anggotanya.

2. Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru

Dalam melaksanakan kinerjanya sekaligus pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, banyak faktor yang menjadi penghambat bagi pegawai khususnya dari aspek pelayanan publik, adapun yang menjadi faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru, dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Internal (yang berasal dari dalam)

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi dapat diketahui faktor internal yang menjadi hambatan dalam peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik yaitu:

- 1) Sarana dan prasarana yang belum memadai, dalam hal ini pegawai membutuhkan beberapa unit komputer karena komputer yang ada saat ini di kantor Kelurahan Mallawa hanya ada 2 unit komputer dan 1 unit

komputer mengalami kerusakan. Komputer ini sangat dibutuhkan terutama untuk menginput data berupa surat-surat pengantar seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan lain-lain yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

- 2) Masih ada pegawai yang belum mahir menggunakan komputer, dalam hal ini tingkat pendidikan mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan pegawai, karena sebagian pegawai di Kelurahan Mallawa yang berlatar pendidikan sampai ke jenjang perguruan tinggi cenderung mahir dan mampu mengoperasikan komputer, sedangkan selebihnya dengan latar belakang pendidikan hanya sampai lanjutan tingkat atas, hanya sebagian kecil yang mahir dalam mengoperasikan komputer.
- 3) Tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu, dalam hal ini masih ada pegawai yang datang terlambat menghadiri apel pagi dengan alasan tertentu seperti adanya keperluan mendesak dengan keterbatasan waktu di pagi hari menyebabkan masih ada pegawai yang terlambat mengikuti apel karena mengerjakan berbagai urusan lain di luar kantor terutama yang menyangkut urusan rumah tangga.

b. Faktor Eksternal (yang berasal dari luar)

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi, faktor eksternal yang menjadi hambatan

dalam peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik yaitu:

- 1) Masyarakat yang kurang melengkapi data yang dibutuhkan, dalam hal ini terkadang masyarakat yang datang mengurus surat pengantar di kantor kelurahan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses layanan yang diinginkan. Dalam hal ini pula masyarakat kurang menyadari pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan.
- 2) Masyarakat cenderung bersikap tidak sabaran, dalam hal ini masih banyak oknum masyarakat ketika melakukan pengurusan menginginkan datanya cepat diinput bahkan menawarkan biaya yang lebih tinggi asalkan data yang diinginkan cepat selesai dan tidak menunggu dalam waktu yang lama.

3. Upaya yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru

Menghadapi berbagai macam hambatan terutama permasalahan yang dapat menghambat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya pelayanan yang bersifat administratif seperti kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan lain-lain, maka berbagai upaya terus dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dan mencapai keberhasilan kerja.

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan

Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru yaitu sebagai berikut:

- a. Mengatasi keterbatasan sarana yang kurang memadai dengan menggunakan sarana lain untuk mengolah data yang mempunyai fungsi yang sama dengan komputer. Adapun cara yang dilakukan pegawai untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan membawa laptop ke kantor untuk digunakan mengolah data-data yang dibutuhkan, sehingga dengan adanya laptop maka beban kerja dalam urusan pengolahan berkas dan data-data kelurahan menjadi berkurang. Selain beban kerja berkurang, manfaat lain yang diberikan yaitu bisa membantu pegawai lain yang membutuhkan untuk segera menyelesaikan tugas masing-masing bagian.
- b. Meningkatkan kinerja pegawai dengan melatih sikap disiplin, dalam hal ini sikap disiplin sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru, karena bekerja dengan sikap disiplin yang tinggi pasti dapat mempermudah seseorang dalam mengerjakan tugasnya. Seseorang yang memiliki perilaku disiplin tinggi akan mampu mengerjakan tugas dengan cepat, lantaran konsisten mengerjakan tugas yang diberikan sesuai dengan rencana. Memiliki sikap disiplin juga dapat memicu seseorang untuk menunjukkan performa atau kinerja terbaiknya karena telah menargetkan sesuatu dan tidak pernah berpaling sebelum target itu tercapai atau terlaksana.
- c. Melakukan pelatihan mandiri
Berdasarkan data hasil observasi yang dilakukan, kondisi yang terlihat

di kantor Kelurahan Mallawa, pegawai yang mengalami kesulitan dan tidak mengerti dengan tugas yang diberikan akan bertanya dan meminta pendapat dari pegawai lain, bahkan pegawai yang belum mahir menggunakan komputer akan menggunakan waktu senggang seperti waktu istirahat kerja di kantor untuk belajar dan meningkatkan kemampuan menggunakan komputer dengan cara dibimbing atau diajar oleh pegawai lain yang lebih mahir dan berpengalaman dalam bidangnya.

PENUTUP

Setelah peneliti menyajikan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka tibalah pada bab ini peneliti menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru yang dinilai berdasarkan kriteria prestasi (*achievement*), keahlian (*skill*), perilaku (*attitude*) dan kepemimpinan (*leadership*) telah menunjukkan hasil yang baik, hal ini karena dibandingkan dengan Kelurahan lain yang ada di Kabupaten Barru Kelurahan Mallawa telah meraih prestasi sebagai Kelurahan dengan pelayanan administrasi terbaik se Kabupaten Barru pada tahun 2017. Prestasi ini sudah membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa termasuk dalam kategori pelayanan yang baik.
2. Faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru yaitu terdiri dari faktor internal meliputi, (a) sarana dan prasarana yang belum memadai, (b) masih ada pegawai yang belum mahir menggunakan komputer, (c) tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu.

Sedangkan faktor eksternal meliputi (a) masyarakat yang kurang melengkapi data yang dibutuhkan, (b) masyarakat yang cenderung bersikap tidak sabar pada saat pelayanan.

3. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru meliputi, (a) mengatasi keterbatasan sarana yang kurang memadai dengan menggunakan sarana lain untuk mengolah data yang mempunyai fungsi yang sama, (b) meningkatkan kinerja pegawai dengan melatih sikap disiplin, (c) melakukan pelatihan mandiri.

Saran

1. Perlu adanya penambahan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai terutama yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru.
2. Perlunya peningkatan kemampuan Sumber daya Manusia (SDM) terutama dalam hal menggunakan dan mengoperasikan sarana komputer yang digunakan untuk mengolah dan menginput data-data penting.
3. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas semua pegawai dengan bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan serta penyuluhan yang dilakukan secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adi Suryanto. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Deddy Mulyadi, dkk. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Edy Sutrisno. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Emzir. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.

Husaini Usman. 2009. *Manajemen (Teori, Praktik dan Riset Pendidikan)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Imam Gunawan. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Lijan Poltak Sinambela. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Sinar Garfika Offset.

Musliadi, dkk. 2016. *Peraturan Pemerintahn Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Tim Permata Press.

Nurman. 2015. *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.

Robbins, Stephen dan Marry Coulter. 2010. *Manajemen (Edisi Ke 10)*. Jakarta: Erlangga.

Sri Hartini, dkk. 2014. *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

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

Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Redika Utama.

Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tim Penyusun Fakultas Ilmu Sosial UNM. 2015. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Makassar: CV Berkah Utami.

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Dasar Negara Republik
Indonesia Tahun 1945
Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun
2005 tentang Kelurahan
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014
tentang Aparatur Sipil Negara
Undang-Undang Nomor 32 tahun
2004 Tentang Pemerintah Daerah

C. Internet

- Ase Satria. 2017. "Sistem Pemerintahan Kelurahan Di Negara Indonesia". 23 Maret 2017 pkl 14:48. [Http://www.materibelajar.id/Sistem%20Pemerintahan%20Kelurahan%20Di%20Negara%20Indonesia%20-%20Materi%20Belajar.html](http://www.materibelajar.id/Sistem%20Pemerintahan%20Kelurahan%20Di%20Negara%20Indonesia%20-%20Materi%20Belajar.html).
- Tn. "Analisis Kinerja Pelayanan Pada Puskesmas Batua Makassar". 17 Maret 2017 pkl 11:12. [Http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/255/SKRI PSI.pdf](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/255/SKRI%20PSI.pdf)