

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI MEWUJUDKAN  
PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF *GOOD  
GOVERNANCE* DI DINAS SOSIAL  
KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**



**MUH. TAKBIR  
NIM: 105721123318**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2023**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN**

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI MEWUJUDKAN PELAYANAN  
PUBLIK DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE*  
DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Dajukan oleh :**

**MUH. TAKBIR  
105721123318**

*Untuk Memenuhi Persyaratn Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2023**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Evaluasi Kinerja Pegawai Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance Di Dinas Sosial Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : MUH. TAKBIR

No. Stambuk/NIM : 105721123318

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa penelitian ini telah diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji Skripsi strata satu (S1). pada tanggal 12 Agustus 2023 di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 13 Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Dg Maklassa, S.Pd., M.M  
NIDN: 0015036214

Pembimbing II

Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR, SE., MM  
NIDN: 0906039301

Mengetahui:



Dekan

Dr. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM : 0902116603

Ketua Program Studi

Masrullah, SE., MM  
NBM : 1151132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama: Muh. takbir, Nim: 105721123318 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 65/05/A.2-II/VIII/45/2023, Tanggal 21 Muharram 1445 H /08 Agustus 2023 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 13 Agustus 2023

**PANITIA UJIAN**

1. **Pengawas Umum** : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. **Ketua** : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. **Sekretaris** : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.  
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. **Penguji** : 1. Dr. H. Muhammad Rusydi, M.Si  
2. Abdul Muttalib, S.E., M.M  
3. Dr. Syarifuddin Sulaiman, M.Si  
4. Zalkha Soraya, S.E., M.M

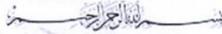
Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.**  
NBM : 651 507



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh. Takbir  
No.Stambuk/ NIM : 105721123318  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pegawai Mewujudkan Pelayanan Publik  
Dalam Perspektif Good Governance Di Dinas Sosial  
Kabupaten Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa:

***Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 13 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



**Muh. Takbir**  
NIM: 105721123318

Diketahui Oleh :

  
Dekan  
**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.**  
NBM:651 507

  
Ketua Program Studi  
**Nasrullah, SE., MM.**  
NBM:1151132

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh. Takbir  
Nim : 105721123318  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Analisis Rasio Likuiditas dan Rasio Profitabilitas Untuk Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan Sektor Transportasi Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 13 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,

  
**Muh. Takbir**  
NIM: 105721123318

## ABSTRAK

**MUH. TAKBIR. 2023. *Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Dinas Sosial Kabupaten Gowa*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Dg Maklassa dan M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* di Dinas Sosial Kabupaten Gowa. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif yaitu data dari penjelasan kata tidak dapat dianalisis dalam bentuk bilangan atau angka, sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Adapun informan penelitian ialah Kepala Dinas Sosial Kabupaten Gowa dan Staf/Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gowa. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian dan pengumpulan data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* di Dinas Sosial Kabupaten Gowa berjalan dengan baik, dibuktikan melalui pelayanan yang baik dan ramah, responsivitas pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab melayani masyarakat, ketelitian dalam bekerja dengan pengelolaan administrasi pelayanan sesuai aturan yang berlaku.

***Kata kunci*** : *Pelayanan Publik, Good Governance, Kinerja Pegawai*



## ABSTRACT

**MUH. TAKBIR. 2023. *Evaluation of Employee Performance to Realize Public Services in the Perspective of Good Governance at the Gowa Regency Social Service. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Dg Maklassa and M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR.***

The purpose of this study was to determine the performance of employees in realizing public services in the perspective of Good Governance at the Gowa Regency Social Service. The type of data used in this study is qualitative data, namely data from explanatory words that cannot be analyzed in the form of numbers or numbers, the source of data is primary data and secondary data. The research informants are the Head of the Gowa Regency Social Service and Staff/Employee of the Gowa Regency Social Service. Collecting data using the method of observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques namely data reduction, data presentation and collection as well as drawing conclusions. The results of the study show that the performance of employees in realizing public services in the perspective of Good Governance at the Gowa Regency Social Service is going well, as evidenced by good and friendly service, employee responsiveness in completing tasks and responsibilities serving the community, thoroughness in working with service administration management according to the rules set. apply.

**Keywords:** Public Service, Good Governance, Employee Performance



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang tiada henti diberikan kepada hambanya. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada baginda Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wasallam beserta pada keluarga, sahabat dan para pengikutnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Governance* di Dinas Sosial Kabupaten Gowa.”**

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Rahman dan Ibu Salma yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Bapak Dr. Andi Jam'an, SE.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, di Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah SE.,MM Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Dg Maklassa, S.Pd., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR,SE,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak/ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah dan banyak menuangkan ilmunya kepada saya selama mengikuti perkuliahan.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Terima kasih teruntuk keluarga besar saya yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang telah memberikan support dan doa serta membantu penulis dalam menyusun skripsi penelitian ini dari awal hingga akhir yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Kahirat, Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Makassar, 30 Mei 2023

Penulis,

**Muh. Takbir**  
**105721123318**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Tinjauan Teoritis .....	6
B. Tinjauan Empiris .....	20
C. Kerangka Konsep .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Fokus Penelitian .....	29
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
D. Jenis dan Sumber Data .....	29
E. Informan .....	30
F. Metode Pengumpulan Data .....	30
G. Metode Analisis Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
B. Hasil Penelitian .....	35
C. Pembahasan.....	40
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>43</b>
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>46</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
--------------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep .....	28
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Gowa.....	34



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap masalah yang muncul di setiap negara memberikan perubahan sistem dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintah dan diperkirakan tidak akan berjalan sesuai dengan perencanaan sebelumnya maka harus dilakukan pembaruan atau ditata ulang kembali sistem negara tersebut. Reformasi birokrasi diadakan dalam rangka agar tata kelola pemerintah terwujud dengan baik (good governance). Dapat dikatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan cara strategis dalam rangka untuk melakukan pembangunan aparatur negara agar mencapai keberhasilan dalam meningkatkan dan mengembangkan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional.

Perubahan regulasi yang saat ini sedang dijalankan merupakan upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberi pelayanan untuk menganalisis sifat administrasi publik yang belum siap memenuhi asumsi daerah yang lebih luas sebagai penerima administrasi. Tingkat pemenuhan daerah dalam mendapatkan manfaat administrasi masih terbilang rendah, hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan administrasi publik, baik yang teridentifikasi dengan Sistem Kerja Standar (SOP) yang masih terlihat kacau dan penundaan yang terjadi dalam siklus administrasi.

Negara Indonesia adalah Negara yang memiliki perundangan-undangan yang sangat banyak dimana setiap keputusan tidak hanya keluar begitu saja melainkan ada undang-undang yang menguatkan keputusan yang dikeluarkan. Salah satu dari undang-undang tersebut adalah tentang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan dasar dalam

penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, Baik di tingkat pusat, maupun di daerah.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah memberikan amanat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat terdapat 3 jalur yang harus dilalui yaitu meningkatkan pelayanan publik, meningkatkan sumber daya manusia, meningkatkan daya saing di era globalisasi. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai salah satu lembaga negara yang memiliki peranan penting dalam pemberdayaan masyarakat.

Di zaman moderen saat ini tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik mengalami pengembangan yang sangat signifikan, bahkan banyaknya tuntutan masyarakat menjadikan pelayanan publik sebagai tempat pengaduan atau konsultasi dalam setiap masalah yang dihadapi masyarakat, oleh karena itu diharapkan pelayanan publik memberikan pelayanan yang lebih baik.

Didalam perkumpulan atau organisasi diharapkan suatu derajat kelayakan kerja yang layak, kecukupan kerja yang besar dengan demikian akan memberikan kemanfaatan kerja baik dan ideal. harus diakui pihak kantor terbuka atau keanehan tingkat lingkungan adalah administrasi yang mereka berikan tidak hanya mengandalkan kesopanan dalam menyelesaikan kewajibannya, tetapi pada saat yang sama dikendalikan oleh penerima manfaat dan pemenuhan daerah dengan administrasi. memberi. Ini semua menunjukkan tingkat eksekusi yang mereka lakukan. Banyak orang sebenarnya mengeluh tentang pekerjaan yang diberikan oleh otoritas pemerintah dalam melayani daerah. Masyarakat pada umumnya

mengharapkan adanya pelayanan dan bantuan yang berkualitas, cepat dan tidak rumit.

Kinerja karyawan merupakan faktor yang perlu ditingkatkan. Singkatnya, kinerja pegawai dalam birokrasi merupakan cara untuk memberikan kepuasan pelayanan yang lebih besar kepada mereka yang menerima pelayanan tersebut. Untuk meningkatkan kinerja, birokrat perlu berinovasi dan lebih peka terhadap perubahan di masyarakat. Dalam proses peningkatan kinerja, kita perlu mendukung birokrasi. Birokrasi harus mampu memberikan kebebasan kepada birokrat untuk mengembangkan kreativitas dan beradaptasi dengan lingkungan yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsinya di bidang ini. Tentang pelayanan publik pada ayat 1 (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi penduduk seluruh warga negara dan barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi. Penyedia jasa. Mempertimbangkan penjelasan nomor undang-undang. Pada 25, 2009, otoritas publik menegaskan kewajiban mereka untuk memberikan dukungan yang paling ideal kepada daerah. Standar penting dalam administrasi adalah administrasi yang dapat diterima (*acceptable administration*). Administrasi yang baik sebagai tujuan utama dalam memberikan dukungan kepada daerah. Sebagai tujuan, tentunya administrasi yang baik membutuhkan tindakan administrasi yang berkualitas, cakap dan bertanggung jawab. Administrasi publik adalah bagian penting dari pencapaian tujuan administrasi yang baik. Memang, administrasi publik adalah petunjuk penting dalam kaitannya dengan administrasi besar.

Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan salah satu tujuan terpenting dari penyelenggaraan pemerintahan. Saat ini, semua

instansi atau instansi berlomba-lomba untuk melaksanakan pelayanan agar dapat melakukan yang terbaik untuk mencapai tata kelola yang baik. (Hayat: 2017:168), tata pemerintahan yang baik adalah memberikan kepuasan terhadap pelayanan publik yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Tujuan akhir dari sistem pemerintahan adalah pemerintahan yang baik dalam segala hal.

Seorang pemimpin harus memiliki pilihan untuk bertindak tegas dan hal untuk mewujudkan *Good Governance* dalam kerangka pemerintahannya, untuk situasi ini inisiatif pada dinas sosial dalam mewujudkan *Good Governance* berani mengkritik siapa pun dalam kerangka pemerintahannya yang bertindak membelok atau mengabaikan tugas yang diberikan, dan dapat dengan solid memberikan klarifikasi dari setiap penugasan yang diberikan kepada pegawai kantor sehingga pelayanan publik berjalan dengan baik, sesuai dengan visi dan misi kantor dinas sosial.

Dapat dimaklumi bahwa kondisi penyelenggaraan kewenangan publik saat ini dituntut agar lebih baik dibandingkan pada tahun sebelumnya dimana terdapat organisasi penyelenggara pemerintahan yang dapat dikatakan tidak memenuhi kriteria pemenuhan kebutuhan daerah. Misalnya, tidak adanya kehandalan dalam menyelesaikan administrasi ke daerah.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Governance* di Dinas Sosial Kabupaten Gowa”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana kinerja pegawai

mewujudkan pelayanan public dalam perspektif *Good Governance* di Dinas Sosial Kabupaten Gowa?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* di Dinas Sosial Kabupaten Gowa.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini maka harapannya akan bermanfaat untuk beberapa pihak yaitu antara lain:

1. Manfaat teoritis
  - a. Sebagai referensi untuk mengembangkan studi dan ilmu pengetahuan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
  - b. Meningkatkan pengetahuan terutama dalam bidang akademik khususnya ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Organisasi Perangkat Daerah.
  - c. Penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan khususnya di bidang SDM
2. Manfaat Praktis
  - a. Sebagai sumber informasi dan referensi tentang kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) kepada semua pihak khususnya bagi pihak pemerintah.
  - b. Memberikan informasi dan Memperkenalkan gagasan, pertimbangan dalam menyusun kebijakan dan strategi peningkatan kinerja sumber daya manusia untuk mendukung pelaksanaan program-program yang ada di bidang masalah sosial.
  - c. Sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Teoritis

##### 1. Konsep Manajemen

Manajemen adalah alat untuk mencapai tujuan ideal Anda. Manajemen yang tepat mengenali dan menjalankan tujuan, representasi, dan masyarakat dari suatu organisasi. Manajemen berasal dari kata *manajemen to manage* yang bermaksud untuk mengawasi. Arah tindakan dilakukan melalui interaksi dan didalangi tergantung pada pengelompokan dan kapasitas eksekutif (mengatur, memilah, mengkoordinasikan, mengendalikan). Jadi manajemen adalah siklus untuk memahami tujuan yang ideal. Oleh karena itu, manajemen adalah proses pencapaian tujuan yang diinginkan. Unsur kepemimpinan terdiri dari orang, uang, metode bahan, mesin, dan pasar, disingkat 6M. Untuk organisasi atau bisnis, manajemen adalah "alat" dan "wadah" adalah tempat 6M dan semua aktivitas proses bisnis dikelola untuk mencapai tujuan mereka. Manajemen hanyalah alat, tetapi Anda perlu mengelolanya semaksimal mungkin. Dengan pengelolaan yang tepat, Anda dapat mencapai tujuan yang optimal, mengurangi pemborosan, dan memanfaatkan semua kemungkinan yang ada dengan lebih baik. Untuk lebih memahami manajemen ini, peneliti merujuk pada definisi berikut: Menurut GR. Terry dan Kartono (2010:168) menyatakan: Manajemen adalah kelompok industri yang mempersiapkan dan mencapai hasil yang ideal melalui upaya kolektif bakat dan penggunaan.

Selanjutnya, menurut bahasa Melayu (2014: 1), manajemen adalah ilmu dan keahlian untuk menangani penggunaan orang dan berbagai aset

secara tepat dan efektif untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan definisi ini, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen adalah siklus persiapan dan manajemen kerja, dengan penggunaan orang dan aset yang berbeda secara sukses dan produktif untuk mencapai tujuan tertentu.

## **2. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang penting dalam mempersiapkan tujuan suatu organisasi karena merupakan bagian dari organisasi dan kapabilitasnya merupakan pusat kegiatan organisasi. Tanpa sumber daya manusia, aktivitas organisasi tidak berjalan seperti yang diharapkan, tetapi sekarang mekanisasi meliputi semua organisasi, aktor dan pengguna mesin, atau manusia, dapat memainkan peran yang diharapkan. Jika tidak, otomatisasi adalah sia-sia. Untuk lebih memperjelas pengertian manajemen sumber daya manusia, berikut ini penulis mengutip beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa para ahli:

Menurut A.F Stoner (Ningsih, 2019:30) manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya. Sedangkan Menurut Melayu SP. Hasibuan (Ningsih, 2019:31) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Aset manusia para eksekutif, atau disingkat sebagai HRM adalah ilmu atau metode bagaimana menangani hubungan dan bagian dari aset

yang diklaim oleh orang-orang sebesar-besarnya untuk mencapai suatu tujuan. Aset manusia pengurus adalah potensi yang merupakan sumber daya dan kapasitas sebagai modal (non material/nonmoneter) dalam suatu asosiasi usaha, yang dapat diakui menjadi potensi yang sejati (genuine) secara nyata dan tidak nyata dalam memahami keberadaan pergaulan (Sulistiyani dan Rosidah, 2010:11).

Dari definisi di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia hampir sama. Singkatnya, manajemen sumber daya manusia mengelola semua pekerja secara efektif dan efisien dengan mengembangkan keterampilan untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Tujuan khusus memotivasi tenaga kerja untuk bekerja semaksimal mungkin.

#### 1) Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi fungsi manajerial dan fungsi operasional yaitu:

##### a) Fungsi-fungsi manajerial

###### (1) Pengaturan

Diselesaikan dengan menyiapkan program yang khas. Program personel meliputi pertahanan, koordinasi, manajemen, pengamanan, peningkatan kapasitas, koordinasi, keamanan, penahanan, dan amnesti perwakilan. Proyek sumber daya manusia yang layak membantu Anda mencapai tujuan organisasi, perwakilan, dan komunitas Anda.

###### (2) Organisasi

Bagan organisasi adalah suatu kegiatan yang mengatur

seluruh pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanyalah sarana untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik secara efektif mendukung pencapaian tujuan.

### (3) Pengarahan

Membaca merupakan kegiatan yang membimbing karyawan untuk bekerja sama, efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Bimbingan diberikan oleh instruktur dengan menginstruksikan bawahannya untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.

### (4) Kontrol

Manajemen adalah tindakan mengatur seluruh karyawan untuk mematuhi peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana. Jika terjadi kesalahan atau penyimpangan, tindakan korektif diambil dan perbaikan direncanakan. Pengelolaan karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama dalam pelaksanaan kerja, dan menjaga lingkungan kerja.

## b) Fungsi-fungsi Operasional

### (1) Pengadaan

Sourcing adalah proses rekrutmen, seleksi, penempatan, orientasi, dan orientasi untuk menciptakan karyawan yang memenuhi kebutuhan organisasi Anda. Sumber yang baik membantu Anda mencapai tujuan Anda.

### (2) Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan

keterampilan teknis, teoretis, konseptual, dan keuangan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan karyawan saat ini dan masa depan.

### (3) Kompensasi

Kompensasi adalah kompensasi langsung dan tidak langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip ganti rugi adalah adil dan layak. Keadilan didefinisikan sesuai dengan hasil kerja, kesesuaian didefinisikan sesuai dengan kepuasan kebutuhan utama, dan didasarkan pada pembatasan upah minimum nasional pada konsistensi internal dan eksternal.

### (4) Integrasi

Integrasi adalah upaya menghubungkan kepentingan perusahaan dengan kebutuhan karyawan dan membangun kemitraan yang tepat dan saling menguntungkan. Perusahaan menghasilkan keuntungan dan karyawan dapat memenuhi kebutuhannya dari hasil pekerjaannya. Integrasi merupakan bagian penting dan sulit dalam pengelolaan sumber daya manusia, karena menyatukan dan menimbulkan konflik kepentingan.

### (5) Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memelihara atau meningkatkan fisik, mental, dan loyalitas seorang pegawai agar dapat terus bekerja sama

sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik didasarkan pada kebutuhan sebagian besar karyawan dan dilakukan dalam program kesejahteraan yang didasarkan pada konsistensi internal dan eksternal.

#### (6) Pemberhentian

Pemberhentian (dismissal) berarti putusanya hubungan antara individu dengan perusahaan. Pemberhentian ini terjadi karena alasan seperti kehendak karyawan, kehendak perusahaan, pemutusan kontrak kerja, atau pensiun. Dari uraian di atas, manajemen sumber daya manusia merencanakan, merencanakan, mengatur, mengarahkan, dan memantau perolehan pekerjaan/pensiun, pengembangan, kompensasi, pendirian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja yang bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan. Keseluruhannya terintegrasi.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia mempunyai defenisi sebagai suatu perencanaan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahannya, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan keja pemberhentian dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

#### (7) Evaluasi

Evaluasi adalah cara untuk mengumpulkan data tentang

objek evaluasi dan mensurvei objek penilaian dengan membandingkannya dan prinsip-prinsip evaluasi. Objek evaluasi dapat berupa pendekatan, program, proyek, individu, item dan lain-lain.

Evaluasi kinerja ialah proses terjadinya umpan balik dalam kinerja pada periode lalu yang bermanfaat dalam meningkatkan kegiatan produksi pada periode yang akan datang. Dimana prosesnya akan berlanjut, evaluasi kinerja memberikan informasi tentang kinerja yang mempunyai tujuan dan sasaran.

#### (8) Kinerja

Kinerja atau hasil pencapaian seseorang atau individu secara keseluruhan dalam periode tertentu dalam menyelesaikan kewajiban atau tugas yang kontras berdampingan dengan hasil potensial yang berbeda, misalnya, norma kerja, model yang diselesaikan sebelumnya dan telah disetujui atau disepakati bersama. Seperti yang ditunjukkan oleh Mangkunegara, A.P. (2016:67) Kinerja adalah hasil kerja antara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Sebuah keharusan dalam sebuah organisasi untuk setiap pegawai dituntut untuk melaksanakan tugas dan fungsi secara totalitas agar bisa mencapai tujuan dari organisasi.

Hasibuan (2010), bahwa pelaksanaan kerja adalah akibat kerja yang diselesaikan oleh seorang individu dalam

melakukan tugas-tugas yang ditunjuk kepadanya tergantung pada kemampuan, pengalaman kerja dan kefokusannya, kesungguhan dalam bekerja, serta waktu yang digunakan dalam bekerja.. Selanjutnya As'ad (2010) mengemukakan bahwa kinerja seseorang adalah tolak ukur pencapaian keberhasilan individu pada saat mengerjakan tugas yang diberikan..

Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu skill atau kemampuan dalam bekerja, usaha dan suport atau dukungan organisasi.

Robbins (2012) mengemukakan bahwa istilah lain dari kinerja adalah human output yang tolak ukurnya ialah produksi, kehadiran atau absensi, turnover dan satisfaction.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil kerja individu terhadap tugas yang telah diberikan yang dimana dapat dikatakan berhasil apabila seseorang tersebut bersungguh-sungguh. Pencapaian kinerja akan menghasilkan prestasi dan keberhasilan kerja pada organisasi.

#### (9) Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai pada suatu organisasi dijadikan sebagai tolak ukur dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Estimasi ini memberikan peluang terhadap pegawai dalam mengetahui tingkat kemampuan kinerja mereka. Estimasi kinerja representatif berarti bekerja dengan penilaian kinerja pekerja, Dwiyanto (Pasalong, 2011:178-179) menjelaskan indikator dalam birokrasi publik yaitu :

(a) Produktivitas.

Produktivitas umumnya diartikan sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Gambaran Konsep produktivitas pada dasarnya sempit dan kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba menumbuhkan proporsi kegunaan yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar bantuan publik memiliki hasil yang normal, salah satu penanda indikator kinerja yang signifikan. Sementara itu, yang tersirat dari kebermanfaatan sebagaimana ditunjukkan oleh *Public Efficiency Gathering*, adalah mentalitas psikologis yang secara konsisten berusaha dan berpandangan bahwa kepuasan pribadi (seharusnya) lebih baik dari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini. Kegunaan tidak hanya mengukur tingkat kemampuan tetapi juga mengukur maksimalnya kinerja administrasi publik.

(b) Kualitas

Kualitas administrasi secara umum akan signifikan dalam memperjelas kinerja asosiasi bantuan publik. Banyak perspektif negatif yang dibingkai tentang asosiasi terbuka muncul sebagai akibat dari kekecewaan pengguna terhadap kualitas. Dengan cara ini, pemenuhan kelompok individu atau masyarakat dengan administrasi dimanfaatkan sebagai penunjuk presentasi organisasi publik. Manfaat utama pemanfaatan pemenuhan wilayah

lokal sebagai penanda kinerja adalah data tentang pemenuhan wilayah lokal dapat diakses secara teratur secara efektif dan murah. Data tentang pemenuhan individu dengan kualitas administrasi sering dapat diperoleh dari komunikasi yang luas atau percakapan publik.

Tolak ukur Tingkat kualitas layanan terdiri dari 3 (tiga) aspek:

- 1) Pihak petugas pelayanan publik semaksimal mungkin memberikan pelayanan secara cepat, cermat, akurat sesuai kebutuhan masyarakat.
- 2) Pihak petugas pelayanan publik memberikan pelayanan yang terbuka, dan mudah diakses serta mudah dipahami oleh masyarakat.
- 3) Pihak petugas kecamatan memberikan pelayanan yang adil artinya tidak membedakan setiap masyarakat semua disamakan dan tidak memandang status, memberikan keadilan kepada masyarakat dalam setiap pelayanan.

(c) Responsivitas

Kemampuan dalam mengetahui kebutuhan yang diperlukan masyarakat, menyusun rencana pelayanan publik yang memprioritas pelayanan publik, dan meningkatkan kegiatan dan program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan keluhan masyarakat. Dapat disimpulkan dalam pelayanan publik harus ada kelarasan antara program dan kegiatan pelayanan publik pada kebutuhan dan keluhan masyarakat.

(d) **Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan pelaksanaan peraturan publik selesai sesuai standar manajerial yang tepat dengan pengaturan administratif, baik pasti atau tegas. Kewajiban terkadang bisa bertentangan dengan responsivitas

(e) **Akuntabilitas**

Akuntabilitas ialah komitmen untuk bertanggung jawab dan menjelaskan presentas, kegiatan individu/ unsur/agregat yang sah dari suatu asosiasi kepada pihak yang berhak atau kekuasaan dalam pemberian data atau tanggung jawab. Akuntabilitas menyinggung banyak pengaturan dan pelaksanaan administratif dan pelaksanaan peraturan publik bergantung pada otoritas politik yang dipilih oleh individu.

2) **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik ialah media penentu yang memiliki peran pada setiap masalah dan ini dilakukan sebagai pembicaraan atau diskusi dan melakukan peningkatan dan melakukan perintah masing-masing individu sebagai bentuk tanggung jawab kepada individu.

Sebagaimana ditunjukkan oleh referensi Kata Besar Bahasa (Dahlan, dkk 2010) Pelayanan adalah "pekerjaan untuk melayani kebutuhan orang lain". Perwujudan administrasi ialah tindakan yang ditawarkan kepada pembeli atau klien yang dilayani yang sulit dipahami dan tidak dapat dimiliki. Sementara itu, menurut Marsono

(2011) inti pelayanan publik ialah penataan, kepuasan administrasi ke daerah yang merupakan enkapsulasi komitmen otoritas publik sebagai pejabat daerah. Ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik bahwa "pelayanan publik adalah rangkaian latihan untuk memenuhi persyaratan pokok menurut undang-undang dan pedoman bagi setiap penduduk dan penghuni barang, administrasi dan tambahan administrasi otoritatif yang diberikan oleh koperasi spesialis terbuka. Administrasi publik yang disinggung dalam Pengumuman Iman Penguatan Perangkat Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 adalah "Semua latihan bantuan diselesaikan oleh pelayan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima administrasi seperti pelaksanaan pengaturan hukum".

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, sedangkan azas- azas yang harus dipenuhi dalam pelayanan publik meliputi antara lain :

- a. Azas Transparansi, artinya pelayanan publik harus terbuka, mudah dijangkau atau diakses semua pihak yang membutuhkan serta dan memedai serta mudah dipahami oleh setiap masyarakat.
- b. Azas Akuntabilitas, artinya bahwa pelayanan publik harus memepertanggung jawabkan setiap pelayanan yang diberikan yang seseua dengan UUD yang berlaku.

- c. Azas Kondisional, artinya bahwa pelayanan publik harus menyesuaikan setiap kondisi dan kemampuan dalam memberikan layanan yang berpedoman dalam prinsip efisien dan efektifitas.
- d. Azas Partisipatif, artinya bahwa pelayanan publik harus memeberikan dukungan dan dorongan kepada masyarakat dalam mengikuti setipa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh biro pelayanan publik dengan mengedepankan aspirasi, keluhan, kebutuhan serta harapan masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan publik.
- e. Azas Kesamaan Hak, artinya bahwa pelayanan publik tidak diskriminasi kepada setiap masyarakat, tidak memandang suu, ras, golongan agama boleh deskriminatif, tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi masyarakat dalam penerimaan pelayaan publik.
- f. Azas Keseimbangan Hak dan Kewajiban, artinya bahwa pihak yang meberi dan menerima pelayanan publik harusnya memenuhi hak dan kewajibn mereka agara pelayanan publik berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

### 3) Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Pelayanan Publik yang berlaku dinegara kita diatur oleh beberapa peraturan pemerintah diantaranya sebagai berikut:

- a) Keputusan kementeri pendayagunaan aparatur negara nomor 90/menpan/1989 tentang delapan program strategis pemicu pendayagunaan administrasinegara.
- b) Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 1

tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.

- c) Instruksi presiden nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.
- d) Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 06 tahun 1995 tentang pedoman penganugerahan penghargaan abdi satya bakti bagi unit kerja/kantor pelayanan percontohan.
- e) Instruksi menteri dalam negeri nomor 20 tahun 1999, gubernur kepala daerah tingkat I dan bupati/walikota kepala daerah tingkat II di seluruh Indonesia diinstruksikan untuk:
  - (1) Mengambil langkah-langkah penyederhanaan perizinan beserta pelaksanaannya;
  - (2) Memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha; dan
  - (3) Menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan daerah.

### 3. Good Governance

Prinsip penting dalam menyelenggarakan pemerintahan ialah pemerintahan yang atau *Good Governance*. *Good Governance* mempunyai tujuan utama dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai *goals* tentunya membutuhkan proses dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan berkualitas, profesional serta akuntabilitas.

Pelayanan publik menjadi aspek penting untuk pencapaian sasaran dan tujuan pemerintah yang baik. Pelayanan publik merupakan komponen penting dalam terlaksananya bagian penting dalam pencapaian tujuan pemerintahan yang baik. Bahkan, pelayanan publik

menjadi indikator penting dalam rangka terlaksananya *good governance*.

Tatanan pemerintah yang dikatakan berhasil adalah memberikan kepuasan dalam bidang pelayanan publik, bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme, tujuan akhir dari sistem pemerintahan adalah *good governance*, yaitu tatanan pemerintah yang baik dalam segala aspek.

## B. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris sangat diperlukan guna sebagai tambahan referensi dan sebagai salah satu bahan pemikiran bagi peneliti dalam penelitian ini. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang sudah membahas tentang evaluasi kinerja pegawai mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* di Dinas Sosial Kabupaten Gowa sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Nur Aini (2019)	Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance.	Catatan hasil wawancara	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup baik, walaupun ada hal-hal yang perlu diperbaiki, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal ke pada masyarakat. Dan juga untuk meningkatkan pelayanan Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang mengadopsi sistem Pelayanan Terpadu Satu

				Pintu (PTSP) sistem ini merupakan sistem dimana masyarakat hanya menemui satu loker pelayanan yang akan melayani segala urusan administrasi masyarakat.
2.	Muhammad Agus Supratikno (2018)	Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta Tahun 2018	Catatan hasil wawancara	Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta secara umum sudah baik sesuai dengan ketentuan yang ada meskipun masih perlu adanya peningkatan. Upaya yang dapat dilakukan adalah peningkatan kualitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta yang merupakan salah satu strategi dalam menciptakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang baik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

3.	Aniwati (2014)	Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur.	Catatan Hasil Wawancara	Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur belum maksimal sebagaimana mestinya hal ini terlihat dari hasil kerja pegawai, baik dari segi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, tanggung jawab serta disiplin kerja yang ada di Kantor Kecamatan Busang masih banyak kendala yang dihadapi hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari Pemerintah Kabupaten.
4	Muhammad Ikhwan Badri (2019)	Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Kantor Kelurahan Pa'bundukang Kecamatan Polongbangkeng	Observasi, wawancara dokumentasi	petugas memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Dari beberapa hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa responsivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah di

		Selatan Kabupaten Takalar		implementasikan dengan baik dimana, Bapak kepala kelurahan pa"bundukang dan petugas memberikan pelayanan yang baik dan mudah di mengerti oleh masyarakat dan ketepatan melayani sudah di jalankan dengan prosedur yang berlaku.
5	Ayu Kusuma Wardhani (2019)	Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)	Wawancara Dokumentasi Studi kepustakaan	para pegawai juga sudah menerapkan sikap fathonah. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang apabila ada masyarakat yang ingin mengurus tapi berkas yang menjadi persyaratan pengurusan belum lengkap maka pegawai tersebut akan mengembalikan berkas masyarakat tersebut dan meminta masyarakat tersebut untuk melengkapi kembali berkasnya.
6	Rahmat Nurjaman (2018)	Kinerja Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syech Yusuf Kabupaten Gowa	Wawancara, observasi	faktor faktor eksternal organisasi berupa keuangan Daerah, kemampuan ekonomi masyarakat, dan nilai nilai sosial tentang

				<p>kesehatan masih cenderung menampakkan diri sebagai kendala atau tantangan. Faktor faktor tersebut belum memberikan dukungan yang optimal bagi pencapaian kinerja pelayanan dirumah sakit umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa</p>
7	<p>Ika Nurul Iza, Muhammad Mujtaba Habib, Didik Sukriono</p>	<p>Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang</p>	<p>Wawancara, observasi, dan dokumentasi.</p>	<p>Pelayanan administrasi di Kantor Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang berjalan dengan baik. Pelayanan tersebut yaitu surat pengantar pembuatan KTP, Pengurusan surat kematian, Pengurusan akta kelahiran, Surat pengantar perubahan data kartu keluarga (KK), Surat keterangan usaha, Pembuatan AJB (Akta Jual Beli), Surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), kepengurusan surat nikah, kelahiran, talak/cerai, keterangan</p>

				usaha, boro kerja, keterangan batas tanah, SKTM, beda nama, kehilangan umum.
8	Muh. Kadarisman, 2019	Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok	Wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Kinerja ASN di Pemkot Depok ternyata sudah cukup efektif seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa kriteria yakni, a. kerjasama, dalam kegiatan pelayanan administrasi baik secara individu maupun team work yang dicapai oleh ASN di Pemkot Depok sudah cukup efektif dan maksimal, komplain/ protes atas pelayanan tersebut hamper tidak pernah terjadi, artinya masyarakat telah menerima bentuk-bentuk pelayanan bidang administrasi oleh ASN di Pemkot Depok. ASN dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi berpedoman pada Standart Operating Procedure(SOP) dan work load analysis, senantiasa komitmen dengan job description

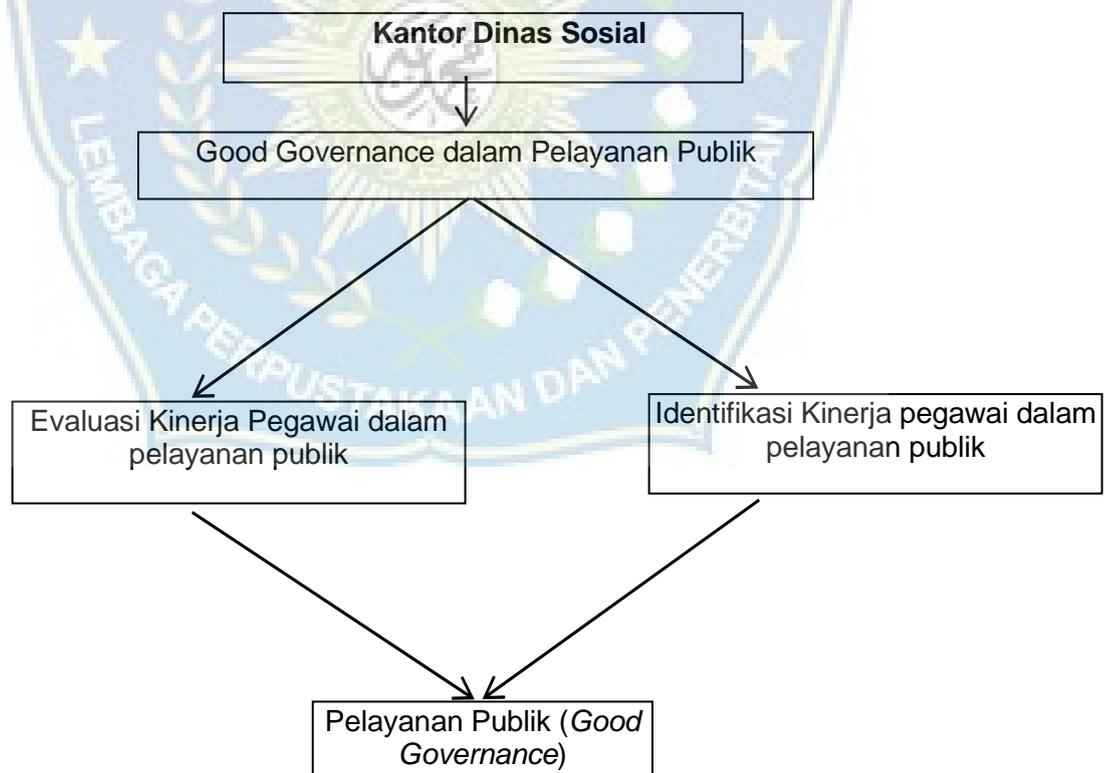
				<p>masing-masing sehingga performance-nya semakin tinggi serta profesional; b. pemanfaatan waktu, untuk mencapai pekerjaan yang sesuai harapan ASN dan harapan masyarakat di Pemkot Depok dapat melakukan pekerjaan dengan memanfaatkan waktu yang ada (time management)</p>
9	<p>Andriana, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan (2022)</p>	<p>Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Kinerja Aparatur Perempuan Di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa</p>	<p>Observasi, wawancara, dokumentasi</p>	<p>kinerja aparatur perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dilihat dari indikator produktivitas dinilai sudah baik atau telah efektif, secara kualitas pelayanan dinilai memiliki akuntabilitas sudah baik. Secara responsivitas kinerja apaaratur perempuan sangat aktif kerjanya. Secara responsibilitas kemampuan kerjanya belum dapat dikatakan sama, baik dari aparatur perempuan maupun laki-laki.</p>

10	Muhammad Arifin Abd. Kadir , Kamaluddin , Arie Purnomo	Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong	Observasi, wawancara, dokumentasi	Kinerja Pelayanan Proses administrasi pemerintahan di Distrik Maladum Mes Kota Sorong masih jauh dari kata berkualitas, dimana 1) masih perlu dan harus ditingkatkan yaitu penampilan dan kedisiplinan pegawai, kecermatan dan keahlian pegawai, respon dan pelayanan yang cepat dan tepat; 2) faktor Yang menghambat peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Distrik Maladum Mes adalah kurangnya tenaga terampil/ahli, kurangnya jumlah pegawai dan kedisiplinan tepat waktu, kurangnya perangkat pendukung Komputer, printer dan AC; 3) cara pemecahan masalah dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara pada Distrik Maladum mes Kota Sorong yaitu dengan diadakannya pelatihan dan perlunya pengadaan sarana dan prasarana perkantoran,
----	-----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				penambahan pegawai dan tersedianya kendaraan operasional dalam menunjang pekerjaan pelayanan publik.
--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------

### C. Kerangka Konsep

Penelitian tentang kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif Good Governance yang akan di analisis berdasarkan indikator: (1) kemampuan merespon masyarakat, (2) Responsivitas dalam kecepatan melayani masyarakat. (3) Responsivitas dalam ketepatan melayani masyarakat. Uraian yang lebih di kemukakan, Mendasar Lainnya Kerangka Pikir penelitian seperti gambar.



**Gambar 2.1 Kerangka Konsep**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis mengarah pada penjelasan secara terperinci dan mendalam. Jenis penelitian ini juga berupa metode penelitian yang dilakukan terfokus pada suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat sampai tuntas. Kasus yang dimaksud bisa berupa individu atau kelompok.

Penelitian kualitatif digunakan menciptakan gambaran umum dan khusus pada dalam wacana, penyusunan, serta tindakan dan yang dapat diperhatikan dan dilihat dari individu atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang setiap pihak peneliti.

#### **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini yang memfokuskan masalah terlebih dahulu agar tidak terjadi permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan penelitian, maka penulis memfokuskan untuk meneliti mengenai Kinerja pegawai mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* di dinas sosial.

#### **C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini berlokasi di kantor Dinas Sosial yang beralamat JL Tumanurung, No. 30, Sungguminasa, Somba Opu, Gowa, Kalegowa, Makassar, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 92111. Waktu penelitian penelitian ini adalah dua bulan yaitu bulan Juni sampai Agustus 2022.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data dari penjelasan kata tidak dapat dianalisis dalam bentuk

bilangan atau angka. Adapun Sumber data dalam penelitian ini yaitu:

a. Data primer

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 yang dilaksanakan.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh pada literatur perpustakaan, informasi masyarakat dan dokumen atau data yang terdapat di Kantor Dinas Sosial yang berfungsi sebagai data pelengkapan dalam menyempurnakan hasil penelitian.

**E. Informan**

Jenis penelitian Kualitatif tidak menggunakan populasi tetapi menggunakan informan dikarenakan berasal dari masalah sosial tertentu. Informan dalam penelitian ini ada 8 yaitu:

1. Staf / Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gowa sebanyak 4 orang
2. Masyarakat Kabupaten Gowa sebanyak 4 orang

Sampel dalam penelitian Kualitatif Deskriptif dinamakan narasumber atau partisipan, informan, Kepala Dinas Sosial, Staf / Pegawai. Dalam penelitian Penentuan sampel dalam penelitian analisis deskriptif kualitatif dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Selain itu sampel dalam penelitian disebut sampel teoritis Penelitian menggunakan situasi sosial atau social situation yang terbagi 3 indikator yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), aktivitas (*activity*).

**F. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan dan pengambilan data di peroleh dengan

menggunakan metode Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

#### 1. Observasi

Observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Dapat diteliti dari perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian sistematis tanpa adanya proses Tanya jawab dengan individu-individu yang diteliti, tujuan dari observasi adalah untuk menggambarkan sesuatu yang berhubungan dengan penelitian.

#### 2. Wawancara

Adapun wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang ditetapkan sendiri pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan oleh pewawancara. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah kegiatan wawancara mengalir seperti biasa, yaitu mengikuti dan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi responden

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, dan sebagainya.

### **G. Metode Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam 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 pengumpulandata.

2. Penyajian atau pengumpulan data adalah penjelasan tentang sekumpulan informasi 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.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dinas sosial merupakan salah satu instansi di bawah naungan Kementerian Sosial yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, dan penanganan fakir miskin untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

##### 1. Identitas Kantor Dinas Sosial Kabupaten Gowa

Nama Kantor : Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Kabupaten Gowa

Alamat : Jl. Masjid Raya No. 30 Sungguminasa Lantai II

Kelurahan : Sungguminasa

Kecamatan : Somba Opu Kabupaten : Gowa

Provinsi : Sulawesi Selatan

No. Telphon/Fax : 0411-882272 / 0411-864024

Jumlah Pegawai : 81 Orang Pegawai

##### 2. Visi dan Misi Dinas Sosial Kabupaten Gowa

Adapun visi dan Misi Dinas Sosial Kabupaten Gowa yaitu, sebagai berikut:

Visi : Tercapainya Kesejahteraan Masyarakat yang Berkeadilan dan Religius.

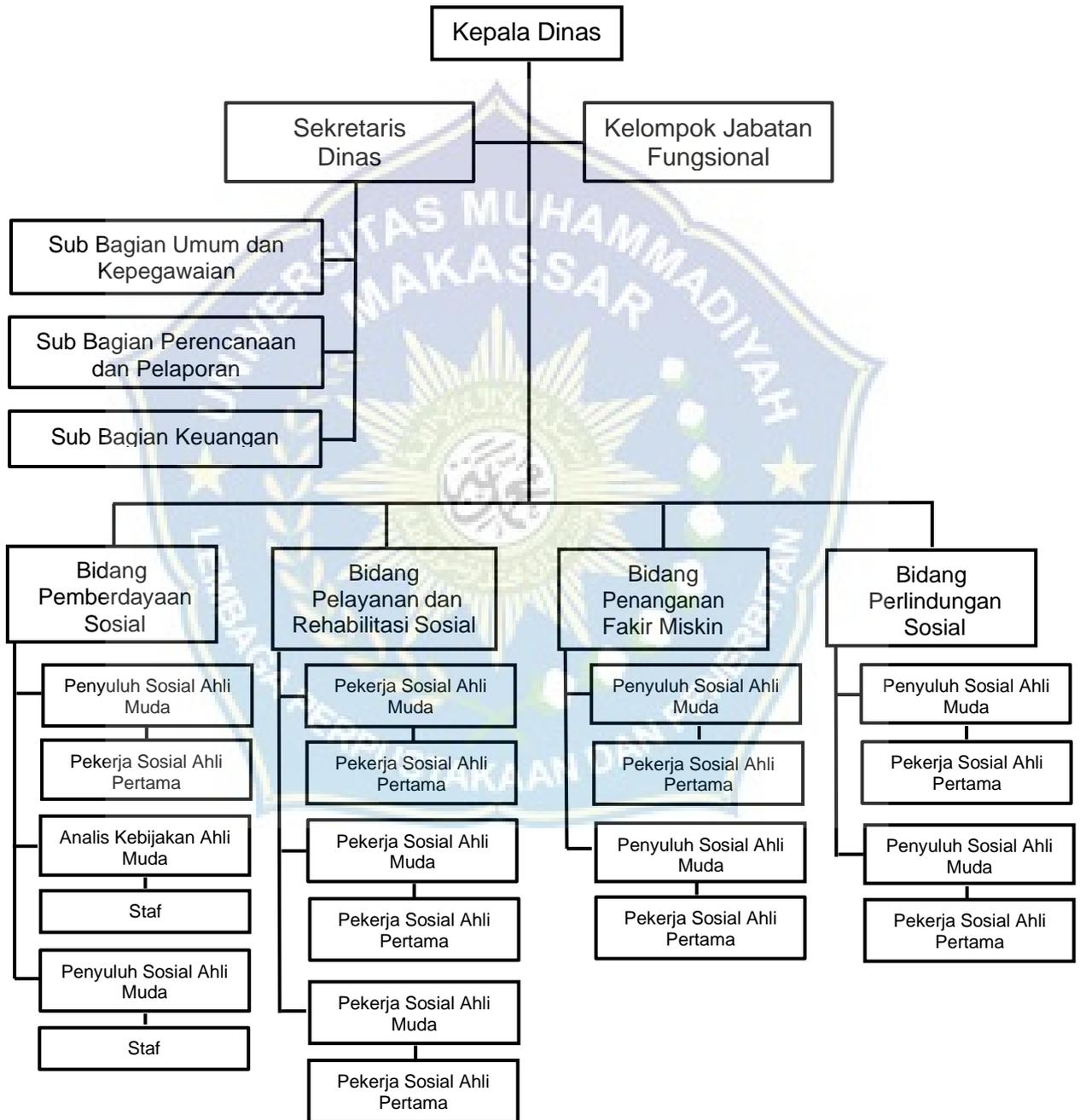
Misi :

- a. Meningkatkan Pelayanan Kesejahteraan Sosial.
- b. Meningkatkan Pembinaan, Pelayanan, dan Rehabilitasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial.

c. Meningkatkan Kualitas Pengetahuan dan Pemahaman Terhadap Nilai-Nilai Syiar Agama.

d. Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik dan Administrasi Perkantoran.

3. Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Gowa

Adapun Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Gowa antara lain, sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Gowa yaitu Drs. H. Firdaus, S.Ag., MSi
- b. Sekteraris Dinas dipimpin oleh H. Rachman Mapparessa, S.E., M.Si yang membawahi beberapa sub bagian, antara lain:
  - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - 2) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
  - 3) Sub Bagian Keuangan
- c. Kepompok Jabatan Fungsional
- d. Bidang Pemberdayaan Sosial dipimpin oleh Alimuddin R, S.Sos, yang membawahi beberapa bagian antara lain penyuluh sosial ahli muda beserta pekerja sosial ahli pertama, Analisis Kebijakan Ahli Muda dan Penyuluh Sosial Ahli Muda.
- e. Bidang Pelayanan dan Rehalibitasi Sosial dipimpin oleh Hj. Rizkayana Sabir, Sp., M.Ap dan membawahi beberapa bagian antara lain, Pekerja Sosial Ahli Muda beserta Pekerja Sosial Ahli Pertama.
- f. Bidang Penanganan Fakir Miskin dipimpin oleh Muhammad Ali, S.H dan membawahi Penyuluh Sosial Ahli Muda beserta Pekerja Sosial Ahli Pertama.
- g. Bidang Perlindungan Sosial dipimpin oleh Andi Basi Gazali, S.Sos., M.Si yang membawahi Penyuluh Sosial Ahli Muda beserta Pekerja Sosial Ahli Pertama.

## **B. Hasil Penelitian**

*Good governance* adalah prinsip yang diperlukan dalam proses penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparatur Negara. Pemerintah memiliki kewajiban serta tanggung jawab

selain sebagai penyelenggara pemerintahan dan pelaksana pembangunan yaitu melakukan pelayanan publik.

Tingkat permasalahan sosial yang terjadi di Kabupaten Gowa semakin kompleks. Kondisi seperti ini senantiasa menuntut *pemerintah* daerah dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Gowa agar senantiasa memberikan perhatian khusus dalam menangani dan melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial.

Pemecahan berbagai persoalan sosial hendaknya senantiasa dilakukan secara sistematis, terencana dan berkelanjutan. Oleh *karena* itu, sudah menjadi tugas dan tanggungjawab Dinas Sosial Kabupaten Gowa dalam menangani persoalan dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial dengan kinerja yang baik sesuai dengan ketentuan pemerintah daerah. Hal ini dapat kita amati melalui hasil wawancara terkait kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gowa.

Pertanyaan : Apakah pegawai di dinas sosial dapat memberikan *pelayanan* publik dengan baik pada saat terjadi antrian masyarakat?

“kami pegawai tetap mengutamakan pelayanan prima kepada masyarakat, apalagi jika terjadi antrian kami senantiasa melayani masyarakat semampu kami dengan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat Gowa dengan mengutamakan yang lebih dulu sesuai antrian dibanding yang lain.” (19 Juli 2022)

Pihak Dinas Sosial Kabupaten Gowa tetap memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat Kabupaten Gowa walaupun pada *saat* terjadi antrian. Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gowa senantiasa memberikan pelayanan dengan tanggap sebagai salah satu solusi dalam mengurai masalah tersebut serta dalam menerapkan prinsip kedisiplinan yakni tetap lebih mengutamakan masyarakat dengan nomor antrian yang lebih dahulu tanpa adanya pembeda dari segi sosial ekonomi masyarakat.”

Pertanyaan : Apakah pegawai memiliki ketelitian dalam bekerja, khususnya ketika melayani keperluan atau permintaan masyarakat terkait pelayanan keadministrasian?

“sudah pastinya aspek utama kinerja pegawai dari segi ketelitiannya menyelesaikan pekerjaan apalagi jika berkaitan dengan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, jadi kami disini selalu mengutamakan ketelitian apalagi dalam urusan pelayanan keadministrasian dan saya amati sampai sekarang komplek terkait kualitas pelayanan sudah jarang kita temui.” (19 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nursyamsi M, S.Sos (Staf Dinas Sosial Kabupaten Gowa) bahwa ketelitian merupakan aspek utama yang senantiasa diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Gowa dalam melayani seluruh permintaan dan kebutuhan masyarakat terkait administrasi, hal tersebut merupakan salah satu kunci utama dalam prinsip *good governance* dimana sebagaimana yang dikatakan diatas bahwa aspek utama dalam melihat kinerja pegawai yakni berdasarkan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan dan menangani persoalan.

Pertanyaan : Apakah pegawai di dinas sosial memiliki sifat pengertian yang baik dalam menafsirkan permintaan atau keluhan dari masyarakat yang datang?

“memang kalau kita amati banyak masyarakat yang butuh perhatian khusus dalam pelayanan, mungkin karena hal tertentu sehingga sering kita jumpai masyarakat yang perlu diberikan pengertian yang baik, kesabaran dalam melayani dan memberikan pengertian terkait semua permintaan- permintaan atau keluhan masyarakat.” (18 Juli 2022)

Dalam proses pelayanan tak jarang kita jumpai masyarakat yang memang membutuhkan pemahaman yang baik dan detail dari pegawai. Dalam kondisi seperti ini Dinas Sosial Kabupaten Gowa harus memiliki sifat pengertian kepada masyarakat dalam menafsirkan semua kebutuhan dan keluhan yang diterima serta menyelesaikan persoalan yang tangani.

Pertanyaan : Apakah pegawai di dinas sosial mampu merespon

dengan cepat terhadap permintaan untuk menyelesaikan pekerjaan atau keluhan dari masyarakat datang?

“Kami pegawai selalu berusaha untuk memberikan pelayanan dan respon yang cepat dan tanggap pada setiap pelayanan, itu sudah menjadi tugas dan tanggungjawab bersama dalam bekerja utamanya memberikan pelayanan kepada masyarakat banyak.”(18 Juli 2022)

Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gowa senantiasa dituntut untuk bekerja dengan tanggap dan responsif, sebab hal ini sudah menjadi tugas dan tanggung jawab utama dalam menanggapi semua persoalan yang ada dan sebagaimana kita ketahui bahwa Dinas Sosial Kabupaten Gowa terkadang menangani banyak masyarakat dengan kebutuhan serta persoalan yang berbeda-beda.

Pertanyaan : Apakah pegawai di dinas sosial ramah dalam melakukan pelayanan kemasyarakatan?

“pelayanan yang diberikan sangat ramah kalau kita punya keperluan yang mau diurus lewat Dinas Sosial, makanya kita yang dilayani juga merasa nyaman karena stafnya mendukung keperluan yang mau diurus.”(18 Juli 2022)

Pelayanan yang baik dan ramah adalah salah satu aspek utama yang selalu ditekankan kepada pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Gowa, bahwa masyarakat luas akan mengamati bagaimana respon yang diterima dari pegawai saat mengadakan persoalan maka dari itu untuk menghindari keluhan terkait pelayanan pegawai diharapkan untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat bahwa pelayanan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gowa sangat mendukung setiap keperluan masyarakat.

Pertanyaan : Apakah pegawai di dinas sosial dapat memberikan arahan yang tepat jika ditemukan persyaratan keadministrasian masyarakat tidak lengkap?

“sebagai bagian dari pemerintahan, sudah pastinya kita selalu patuh pada ketentuan yang berlaku, salah satunya persoalan administrasi. Walaupun kita sebagai pelayan masyarakat tapi kelengkapan administrasi juga adalah hal yang selalu kami terapkan makanya kita selalu memberikan arahan kepada masyarakat jika terdapat persyaratan administrasi yang belum dilengkapi” (20 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara Nursyamsi M, S.Sos (Staf Dinas Sosial Kabupaten Gowa) diketahui bahwa bahwa Dinas Sosial Kabupaten Gowa yang merupakan bagian dari pemerintahan senantiasa memberikan arahan kepada masyarakat untuk tetap melengkapi syarat-syarat administrasi sebab hal tersebut adalah syarat utama untuk menerima pelayanan. Hal ini dilakukan untuk menunjukkan bahwa proses pemberian pelayanan yang prima senantiasa dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Pertanyaan : Apakah pegawai di dinas sosial pernah melakukan aksi pungutan liar terhadap masyarakat?

“sampai saat ini belum ada laporan yang saya terima terkait pungutan liar yang dilakukan pegawai disini, sudah pasti itu melanggar aturan dan jika ada pasti akan diberikan teguran bahkan sanksi karena menyalahi aturan dan dapat merugikan pihak lain.” (20 Juli 2022)

Laporan dan pengaduan terkait praktik pungutan liar yang marak terjadi dalam proses pelayanan publik, namun berdasarkan hasil wawancara oleh Bapak Drs. H. Firdaus, S.Ag., M.Si (Kepala Dinas Sosial Kabupaten Gowa) dapat kita ketahui bahwa sampai saat ini belum ada laporan yang diterima dari masyarakat terkait praktik pungli di Dinas Sosial Kabupaten Gowa, sebagaimana yang kita ketahui bahwa hal tersebut telah diatur dalam undang-undang No. 31 Tahun 1999 dengan undang-undang No 20 Tahun 2021. Oleh karena itu pihak Dinas Sosial Kabupaten Gowa menegaskan bahwa praktik pungli adalah menyalahi aturan yang dapat menguntungkan diri sendiri atau pihak tertentu serta merugikan orang lain sehingga setiap pelaku yang terlibat akan diberikan teguran bahkan sanksi sesuai aturan

yang berlaku.

### C. Pembahasan

Kinerja merupakan tingkat pencapaian seorang karyawan atau pegawai menyelesaikan sebuah pekerjaan dalam kurung waktu tertentu guna mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Aini (2019) Kinerja adalah ukuran dalam suatu pekerjaan yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok pada suatu organisasi tertentu, sepanjang sesuai dengan prinsip moral dan standar etika serta tidak melanggar hukum.

Prinsip utama dalam penyelenggaraan sebuah pemerintahan adalah *Good Governance* (Pemerintahan yang baik). Sebagai tujuan, tata kelola yang efektif memerlukan proses pembangunan pemerintah yang berkualitas, profesional, dan akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik ialah mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan publik.

Evaluasi dalam mengukur tingkat pelaksanaan serta kinerja pegawai dalam sebuah tatanan pemerintahan dilakukan untuk menentukan nilai atau *value* guna mewujudkan kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab, Dinas Sosial Kabupaten Gowa senantiasa menerapkan prinsip *Good Governance* dalam memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat dengan tingkat permasalahan sosial yang semakin kompleks. Hal ini dapat kita lihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dengan tanggap serta menerapkan prinsip kedisiplinan pegawai misalnya saat terjadi antrian dalam proses pelayanan.

Responsivitas merupakan kemampuan mengidentifikasi kebutuhan dan

aspirasi masyarakat, menyusun agenda hingga memberikan pelayanan secara tanggap. Oleh karena itu, responsivitas sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui prinsip *Good Governance* sebagai bukti kemampuan dalam memberikan pelayanan terkait apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan diketahui aktualisasi nilai-nilai responsivitas telah diterapkan dengan memberikan respon yang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan, sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial bahwa tak jarang dijumpai masyarakat yang membutuhkan pemahaman secara lebih mendalam serta kemampuan untuk menafsirkan setiap pengaduan atau keluhan, sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab setiap pegawai senantiasa memberikan respon yang baik, kemampuan analisa serta ketelitian dalam bekerja.

Ketelitian yang merupakan salah satu aspek utama dalam memberikan pelayanan dilakukan agar dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawab serta menangani setiap persoalan yang diajukan oleh masyarakat. Hal tersebut diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Gowa utamanya menyangkut terkait persoalan keadministrasian, selain kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tanggap dan responsif, Pengelolaan administrasi pelayanan juga merupakan salah satu kunci utama pelayanan yang baik. Sebagaimana yang dikatakan oleh Nursyamsi M, S.Sos (Staf Dinas Sosial Kabupaten Gowa) bahwa sebagai bagian dari tatakelola pemerintahan yang baik pegawai senantiasa memberikan arahan kepada masyarakat untuk tetap melengkapi syarat-syarat administrasi.

Pengelolaan administrasi pelayanan dilakukan untuk mencapai efisiensi, efektivitas, dan keteraturan dalam menyelesaikan tugas dan

tanggungjawab. Administrasi berfungsi untuk memastikan bahwa semua tugas diselesaikan secara efisien dan tepat waktu. Administrasi juga berguna dalam memfasilitasi komunikasi dan koordinasi di antara berbagai pihak terkait. Melalui pelayanan yang baik, responsivitas yang diterapkan serta kemampuan untuk bekerja sesuai aturan-aturan yang berlaku sehingga dapat terwujud tatakelola pemerintahan yang baik dan benar. Sebagaimana hasil penelitian yang didapatkan bahwa laporan terkait penyalahgunaan wewenang yang diberikan serta praktik pungutan liar pegawai belum ditemukan. Hal ini dikarenakan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gowa dapat memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat dengan tetap mematuhi setiap aturan-aturan yang berlaku, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gowa berjalan sesuai prinsip *Good Governance* sebagai prinsip utama dalam memberikan pelayanan publik serta mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pegawai mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* di Dinas Sosial Kabupaten Gowa berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan melalui pelayanan dengan sikap yang baik dan ramah serta responsivitas pegawai menyelesaikan tugas dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan pada setiap pengaduan dan keluhan dari masyarakat, selain daripada itu, aspek ketelitian menjadi kunci utama pegawai dalam bekerja dengan pengelolaan administrasi pelayanan sesuai aturan yang berlaku, hal ini bertujuan agar dapat mencapai efisiensi, efektivitas, serta keteraturan menyelesaikan tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan pelayanan publik.

#### **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan yaitu agar tetap meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi kinerja pegawai secara berkala guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Nur, (2019). *Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance*. Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik Volume 1 Nomor 1 Tahun 2019
- Aniwati, (2014). *“Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur”*. eJournal Ilmu Administrasi Negara Volume 2 Nomor 4 Tahun 2014.
- Arikunto, S. (2012). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Aryanto, M. (2019). *Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mergangsan kota Yogyakarta*. Tesis Stie Widya Wiwaha Yogyakarta
- As’ad, M, (2010). *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*, Liberty, Yogyakarta.
- Dahlan, Alwi, dkk, (2010). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto A, (2010). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Gajah Mada University Pres, Yogyakarta.
- GR, Terry. Kartono. (2010). *Asas-asas Manajemen*, Cetakan ke tujuh. PT Alumni. Bandung.
- Hasibuan. ( 2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu SP, (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Bandung.
- Hayat, 2017. *Manajemen pelayanan publik*, malang: Rajawali Pers.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Mangkunegara, A.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan ke tigabelas. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Marsono, (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Di Daerah Dalam Kerangka Membangun Good Local Governance*. Jakarta: Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Malayu. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Online) (<http://repository.widyatama.ac.id>. Diakses pada tanggal 2 April 2021)

Moekijat, Drs. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Mandar Maju.

Muhammad AS. (2018). "Evaluasi Kinerja Pegawai di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta Tahun 2018." Tesis Pasca Sarjana tidak dipublikasikan, STIE Widya Wiwaha.

Ningsih. 2019. *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Studi Kasus pada PT Pelabuhan Indonesia 1 Persero Medan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Medan. 20-32.

Nur Aini. 2019. *Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Malang. 43-57

*Profil Kantor Dinas Sosial, Kabupaten Gowa, Kota Makassar Tahun 2022.*

Pasalong, Harbani, (2011). *Teori Administrasi Publik*. Makasar. Alfabeta. Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM)*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 20/M.PAN/2006 tentang *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP)*.

Robbins, S dan Coulter, M. (2012). *Manajemen*. Edisi Kedelapan, Penerbit PT. Indeks: Jakarta.

Suharsimi Arikunto. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sujarweni, V. W. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pres Sulistiani dan Rosidah, 2010. *Pengertian dan Fungsi Manajemen* (online) (<http://googlewelight.com>. Diakses pada 3 april 2021).

Undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

# LAMPIRAN



## PEDOMAN WAWANCARA

### EVALUASI KINERJA PEGAWAI UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE* DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GOWA

Berikut ini adalah daftar pertanyaan untuk semua informan yang telah peneliti susun dalam rangka mencari data dan informasi yang mendalam terhadap permasalahan penelitian yang akan diteliti.

1. Apakah pegawai di dinas sosial dapat memberikan pelayanan publik dengan baik pada saat terjadi antrian masyarakat?
2. Apakah pegawai di dinas sosial memiliki ketelitian dalam bekerja, khususnya ketika melayani keperluan atau permintaan masyarakat terkait pelayanan keadministrasian?
3. Apakah pegawai di dinas sosial sangat mengutamakan kehati-hatian dalam menyelesaikan pekerjaannya, khususnya yang berkaitan dengan pemberkasan dan ketika melayani keperluan atau permintaan masyarakat?
4. Apakah pegawai di dinas sosial memiliki sifat pengertian yang baik dalam menafsirkan permintaan atau keluhan dari masyarakat yang datang?
5. Apakah pegawai di dinas sosial mampu merespon dengan cepat terhadap permintaan untuk menyelesaikan pekerjaan atau keluhan dari masyarakat datang?
6. Apakah pegawai di dinas sosial dapat memberikan arahan yang tepat jika ditemukan persyaratan keadministrasian masyarakat tidak lengkap?
7. Apakah pegawai di dinas sosial ramah dalam melakukan pelayanan ke masyarakat?
8. Apakah pegawai di dinas sosial pernah melakukan aksi pungutan liar terhadap masyarakat?

**DOKUMENTASI PENELITIAN**



**STAFF PEGAWAI DINAS SOSIAL**



STAFF PEGAWAI DINAS SOSIAL



TAMPAK DEPAN DINAS SOSIAL



STAFF PEGAWAI DINAS SOSIAL



INTERVIEW WARGA

... - muh. Takbir 10572112318

QUALITY REPORT

2%	5%	2%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	djpb.kemenkeu.go.id Internet Source	2%
2	journal.umpo.ac.id Internet Source	2%
3	bpprd.kaltaraprov.go.id Internet Source	2%

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

turnitin

LULUS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Il - muh. Takbir 10572112318

SIMILARITY REPORT

10%	10%	0%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

11%  
★ [digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)  
Internet Source

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  On 2%

**LULUS**

turnitin



AB III - muh, Takbir 10572112318

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

3%

★ adoc.pub

Internet Source

Exclude quotes

Exclude bibliography



BAB IV - muh. Takbir 10572112318

ORIGINALITY REPORT

**3%**  
SIMILARITY INDEX

**3%**  
INTERNET SOURCES

**0%**  
PUBLICATIONS

**2%**  
STUDENT PAPERS

WATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

4%  
★ [jdih.jatengprov.go.id](http://jdih.jatengprov.go.id)  
Internet Source



Exclude quotes

Exclude bibliographies



V - muh. Takbir 10572112318

ALITY REPORT

0%  
SIMILARITY INDEX

0%  
INTERNET SOURCES

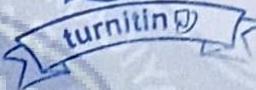
0%  
PUBLICATIONS

0%  
STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude ma





**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA**  
**DINAS SOSIAL**

Jl. Masjid Raya No. 30 Sungguminasa

Sungguminasa, 31 Mei 2023

Nomor : 400.9/191/DINSOS  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Telah Melaksanakan Penelitian**

Kepada,  
Yth. **Ketua LP3M Unismuh Makassar**  
Di-  
**Makassar**

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : **Drs. H. FIRDAUS, S.Ag., M.Si**  
Nip. : 197106281993031012  
Pangkat/Gol : **Pembina Tingkat I / IV.b**  
Jabatan : **Kepala Dinas Sosial Kab. Gowa**

Berikut Mahasiswa yang bersangkutan dibawah ini:

Nama : **MUH. TAKBIR**  
Nomor Pokok : 10521123318  
Program Studi : **Manajemen**  
Jenjang Program : **Mahasiswa (S1)**

Adalah benar telah melaksanakan penelitian / pengumpulan data dalam rangka penulisan skripsi dengan judul **"EVALUASI KINERJA PEGAWAI MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GOWA"** pada Dinas Sosial Kabupaten Gowa.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Ditandatangani secara elektronik oleh:  
**KEPALA DINAS**

**Drs. H. FIRDAUS, S.Ag., M.Si**  
Pangkat : **Pembina Tingkat I / IV.b**  
NIP. : 197106281993031012

**Tembusan Kepada Yth :**

1. Bupati Gowa di Sungguminasa ( Sebagai laporan )
2. Arsip

Catatan  
• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."  
• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan **BSrE**.  
• Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code



## BIOGRAFI PENULIS



Penulis skripsi berjudul “Evaluasi Kinerja Pegawai Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Good Governance* Di Dinas Sosial Kab. Gowa” adalah Muh. Takbir, lahir di Ujung Pandang, 12 Juli 2000. Tunggal bersaudara dari pasangan suami istri Salma R dan Ibu Bahrahman.

Menyelesaikan Pendidikan Dasar SD Negeri 45 Biring Balang pada tahun 2012. Lulus dari Sekolah Menengah Pertama tahun 2015 di SMP Negeri 2 Takalar, dan lulus dari Sekolah Menengah Atas pada tahun 2018 di SMA Negeri 3 Takalar. Pada tahun 2018 melanjutkan kuliah di Universitas Muhammadiyah Makassar, mengambil program studi Manajemen. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

