

SKRIPSI

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



Oleh :

RISNAWATI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611103620

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINITRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

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

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

RISNAWATI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611103620

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINITRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal : Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di
Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan
Herlang Kabupaten Bulukumba
Nama Mahasiswa : Risnawati
Nomor Induk Mahasiswa : 105611103620
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0270/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Kamis, 30 Mei 2024.

Mengetahui:

KETUA

SEKERTARIS


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Andi Lahur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 730727

NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Drs. Ansyari Mone, M.Pd
2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si
3. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si
4. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

)
)
)
)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Risnawati
Nomor Induk Mahasiswa : 105611103620
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 27 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Risnawati

ABSTRAK

Risnawai, Ansyari Mone, Hafiz Elfiansyah Parawu, Kinerja Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba.

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba”. Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Tipe penelitian memberikan gambaran jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data secara sistematis. Adapun teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara langsung dengan para informan, dan dokumentasi. Kemudian data akan dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan yang terakhir penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanuntung” memperoleh kepuasan dari masyarakat dan juga sudah cukup efektif. Ini bisa dilihat dari segi kualitas pegawai mereka yang memiliki tingkat pengetahuan serta skill yang digunakan selama proses pelayanan, yang membuat pekerjaan menjadi lebih ringan dan masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tidak hanya kualitas, kuantitas pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung juga sudah cukup efektif yang mana jumlah pekerjaan yang dihasilkan cukup maksimal dan sesuai dengan target yang telah direncanakan, walaupun pada tahap proses pelayanan terjadi kendala di fasilitas. Dan untuk aspek pemanfaatan waktu, pegawai melakukan manajemen waktu sebelumnya agar pada saat proses pelayanan bisa meminimalisir terjadinya kendala-kendala yang bisa saja terjadi sehingga pekerjaan selesai sesuai dengan target. Seperti yang tertulis bahwa fasilitas di Kantor Kelurahan menjadi salah satu hambatan pegawai selama proses pelayanan, tapi tidak menjadi sebuah masalah besar yang membuat pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan. Dengan kurangnya fasilitas yang ada, para pegawai melakukan kerja sama satu sama lain agar pelayanan dapat mencapai target sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dan untuk aspek yang terakhir aspek komitmen pegawai di Kelurahan Tanuntung belum sepenuhnya maksimal, karena dari beberapa pegawai terdapat pegawai yang masih bermalas-malasan untuk hadir dan bertugas di kantor tersebut.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah menciptakan langit dan bumi serta memberi kenikmatan kepada setiap makhluknya. Sebagai manusia makhluk yang lebih sempurna dari ciptaan Allah lainnya, tidak lupa mengucapkan rasa syukur karena berkat kehendak-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa ini. Tak lupa pula mengirimkan shalawat serta salam kepada Nabi Besar junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang merupakan Rasul akhir yang diutus oleh Allah SWT untuk menyempurnakan ajaran agama Islam di muka bumi. Beliau adalah pembawa peradaban yang bebas dari kultur masyarakat hegemoni dan tirani menuju masyarakat yang demokratis, egaliter dan beradab seperti sekarang ini.

Pada penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang mesti dibenahi, hal ini karena penulis masih kurang berpengalaman serta terbatasnya literatur dan informasi lainnya yang dimiliki. Sebagai manusia yang masih perlu banyak belajar, penulis mengakui bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, baik dari teknik penulisan maupun materi yang diisi di dalamnya. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran yang konstruktif demi penyempurnaan dan perbaikan skripsi ini. Dan pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada para yang terhormat:

1. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, ayahanda Ramli Banung dan Ibunda Titi Nurjannah yang memiliki peran amat sangat penting dalam

kehidupan dan pendidikan saya, yang juga menjadi motivasi utama saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Kepada Bapak Rektor Prof. Dr. H. Ambo Asse. M. Ag., terima kasih atas kebijaksanaan dan fasilitas yang diberikan selama masa kuliah.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M. Si terima kasih atas ilmunya yang selaku dosen pengajar sekaligus Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid S. Sos., M. Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar terima kasih telah memberikan motivasi dan kebijakan kepada para mahasiswa semester akhir.
5. Bapak Drs. Ansyari Mone, M.Pd selaku pembimbing I (satu) dan Bapak Dr. Hafiz Elfiansyah Parawu, M.Si selaku pembimbing II (dua) terimakasih telah meluangkan waktunya, pikirannya pada penulis hingga akhirnya penulis bisa menemukan ilmu dan pengetahuan baru dalam menyusun tugas akhir skripsi.
6. Bapak Dr. Jaelan Usman, M. Si selaku penasehat akademik saya selama delapan semester. Terimakasih atas nasehat dan bimbingannya dalam hal akademik.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis dan seluruh Staff Pegawai di ruang lingkup Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

8. Segenap para jajaran Pemerintah Kantor Kelurahan Tanuntung serta seluruh informan yang telah menerima, membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
9. Dan tidak lupa pula kepada teman-teman saya tercinta teman kampus saya Asti, Nita, Cica, Daya, Ani yang berkenan untuk berteman dengan saya yang susah bergaul dan introvert ini. Dan juga teman posko per-KKP an saya Wulan dan Diva sebagai teman baru saya di masa kuliah semester akhir. Dan yang terakhir untuk teman-teman yang dari masa SMA sampai masa kuliah Anggi, Bulan, Ani sayang-sayang ku yang tidak pernah lupa daratan I Love You.
10. Baik ucapan terakhir saya peruntukkan kepada saudara kakak dan adik saya, terima kasih kakak-ku untuk selipan gajinya selama ini dan untuk adik saya yang suka minta jajan sekaligus teman main di rumah terima kasih.

DAFTAR ISI

SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENERIMAAN TIM	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Teori Dan Konsep	11
C. Kerangka Berpikir	27
D. Fokus Penelitian	28
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	28
BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	30
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	30
C. Informan Penelitian	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Teknik Analisis Data.....	32
F. Teknik Pengabsahan Data	33

BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB V.....	72
PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	31
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	27
Gambar 4.1 Peta Kelurahan Tanuntung.....	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Tanuntung.....	41



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Pada dasarnya seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya diharapkan oleh pegawai tersebut menunjukkan performance terbaik yang bisa ditunjukkan oleh pegawai tersebut. Mereka dituntut agar mengusahakan bentuk tingkah laku yang spontan dan inovatif. Apabila pegawai bekerja secara produktif serta memperlancar tercapainya tujuan organisasi maka efektivitas kerja akan meningkat.

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

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

Menurut Kusdi (2009:94) mengatakan bahwa berhasilnya suatu kinerja seorang pegawai dilihat dari sejauh mana organisasi mencapai berbagai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan itu mencerminkan konstituen strategis, kepentingan subjektif dan tahap pertumbuhan organisasi. Efektivitas penyelenggaraan pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang tentang Pemerintah Daerah Nomor 23 Tahun 2014 kemudian

direvisi lagi menjadi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, pelayanan umum dan daya saing pemerintah daerah salah satunya pelayanan bidang ketenaga kerjaan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja dan melindungi tenaga kerja agar tidak tersaingi dengan tenaga kerja dari daerah lain.(Andi Patrianti, 2022).

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

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

Pelayanan yang baik serta berkualitas dapat memberikan implikasi kepuasan kepada para masyarakat, karna dimana masyarakat secara lansung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik dan kualitas yang baik merupakan dasar dari kepuasan masyarakat. Jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan unit produksi (output), maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efisien (Richard M. Steers, 1980:1).

Untuk itu, pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan dalam perosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan dalam pasal 17 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mutu.(Yani, 2023).

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

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

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

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

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

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

Dari pemaparan paragraph diatas, maka peneliti mengambil penelitian ini guna melihat bagaimana tingkat kinerja pegawai kantor kelurahan dalam pelayanan public dengan mengutip judul: “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba”

B. Rumusan Masalah

Dari tolak ukur uraian latar belakang diatas, maka dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis, diharapkan penelitian ini mampu berfungsi sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung untuk peneliti atau pihak lain.
2. Manfaat praktis, sebagai masukan kepada pegawai Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba dalam hal pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan pembandingan dan referensi untuk melakukan penelitian ini yang tentunya berkaitan dengan “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba”. Berikut beberapa penelitian sebelumnya:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Tenti Ratnaningsih (2020)	Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Kelurahan Tanah Merah Kecamatan	Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif	Aparatur Sipil Negara masih kurang efektif dalam melaksanakan pelayanan public diakibatkan banyaknya pekerjaan yang menumpuk akibat penyelesaiannya

		Samarinda Utara Kota Samarinda		tidak sesuai target serta kurangnya sarana prasarana yang mendukung seperti jaringan internet yang memadai sehingga pekerjaan terlambat.
2.	Christo Vorando Amalo (2019)	Soda Molek: Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif	Pemerintah Kelurahan Naikoten II melalui langkah inovasi layanan publik SODA MOLEK telah berhasil memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan pengguna layanan. Hal ini terlihat

				<p>efektifitas pelayanan publik, antara lain: sistem pelayanan, strategi pelayanan, dan Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan.</p>
3.	<p>Irfan Junianto, Isabella, Novia Kencana (2020)</p>	<p>Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Purbaratu Kota Tasikmalaya</p>	<p>Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian diperoleh gambaran secara keseluruhan bahwa efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Purbaratu Kota Tasikmalaya dari segi kemampuan kerja pegawai</p>

				<p>sudah baik, hasil kerja pegawai belum sesuai keinginan masyarakat, dan kepuasan pelayanan yang dihasilkan pegawai belum memuaskan, dikarenakan faktor penghambat gangguan jaringan internet, pemadaman listrik dan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat yang belum maksimal.</p>
--	--	--	--	---

Penelitian terdahulu diatas merupakan salah satu alasan penulis untuk mengambil tema penelitian yang sama dengan judul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanuntung

Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba. Adapun perbedaan yang mendasar antara penelitian sebelumnya dengan penelitian penulis yakni perbedaan lokasi, dimana penelitian sebelumnya ada yang bertempat di kantor kecamatan sedangkan penulis melakukan penelitian di kantor kelurahan. Selain itu, indikator pada kerangka pikir yang penulis ambil berbeda dengan indikator pada penulis peneliti terdahulu.

B. Teori Dan Konsep

1. Kinerja

a. Definisi Kinerja

Kinerja ialah fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk melakukan tugas atau pekerjaan. Seseorang harus memiliki kemampuan dan kapasitas tertentu untuk kemauan dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk melakukan sebuah pemahaman yang jelas tanpa harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Kinerja ialah perilaku nyata yang diekspresikan oleh orang-orang dalam bentuk prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan atau pegawai sesuai dengan perannya dalam upaya organisasi untuk menanggapi tujuan organisasi.(Fenny Clara, 2021).

Menurut (Hasibuan, 2016:6) mendefinisikan kinerja sebagai sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberi kepadanya sesuai dengan keahlian, kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

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

Khusus untuk organisasi publik, makna kinerja seperti itu adalah kekhawatiran dengan tujuan agar mereka dapat melakukan kapasitas dan pekerjaannya sesuai dengan standar dan menjadi contoh bagi orang lain. Dengan demikian, tidak ada kegiatan penyimpangan ketika setiap karyawan/pegawai tidak menyalahgunakan hukum dan sesuai dengan etika dan moral. Mengingat definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah konsekuensi dari pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai suatu tujuan. (Raden Wijaya, 2020).

Kinerja pada sektor publik, pada dasarnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok maupun institusi sesuai dengan visi misi dan tujuan yang telah dijalankan. Dalam situasi ini kinerja pada sektor publik semakin menarik untuk diperhatikan, menyusul terjadinya berbagai gambaran yang mencerminkan disparitas antara kinerja yang ditampilkan oleh aparat dan lembaga pemerintah dengan

ekspektasi yang diidamkan oleh masyarakat. Timbulnya berbagai ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja yang ditampilkan oleh aparat pemerintah, boleh jadi merupakan tanda tanda yang menguatkan pentingnya perhatian terhadap masalah kinerja tersebut. itulah dampaknya kemudian proses terhadap masalah kinerja ini membutuhkan adanya keterikatan atau ketulusan yang tinggi dari berbagai pemangku kepentingan, khususnya pemerintah. hal ini dapat dimengerti, mengingat kinerja pada sektor publik senantiasa berkaitan dengan masalah, kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara luas.(Parawu, 2021)

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Prawirosentono (2016:5) mengemukakan bahwasanya ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yaitu, diantaranya sebagai berikut:

1) Efektivitas dan Efisiensi

Efisiensi merupakan ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber daya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Sedangkan efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu kegiatan mencapai tujuan. Jika sebuah tujuan tertentu pada akhirnya dapat dicapai, maka kegiatan tersebut efektif. Tetapi jika tidak ditemukan konsekuensinya, maka

kegiatan tersebut mengevaluasi pentingnya hasil yang dicapai agar dapat menimbulkan kepuasan, bahkan jika efektif disebut tidak efisien. Sebaliknya, jika hasil yang diinginkan tidak penting/sepele, maka aktifitas itu efisien.

2) Otoritas (Wewenang)

Otoritas ialah sifat dari sebuah komunikasi/perintah didalam sebuah organisasi formal yang dipegang oleh seorang anggotanya dengan anggota lain guna melaksanakan sebuah pekerjaan sesuai tanggungjawabnya. Perintah itu menunjukkan apa yang diperbolehkan untuk dilaksanakan di dalam organisasi.

3) Disiplin

Disiplin ialah kepatuhan terhadap hukum serta peraturan yang tersedia. Dengan demikian, disiplin pegawai merupakan implementasinya didalam menghargai perjanjian dengan organisasinya.

4) Inisiatif

Inisiatif yakni terkait daya pikir serta kreativitas didalam membentuk gagasan guna membuat rencana atas suatu yang ada kaitannya dengan maksud/tujuan organisasi

Selain menurut Prawirosentono ada juga yang disampaikan oleh Muchdarsyah Sinungan (2016:95), bahwasanya beragam

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

c. Indikator Kinerja Menurut Para Ahli

Menurut Robbins dalam (Silaen, 2021:6) ada lima indikator kinerja untuk mengukur kinerja pegawai/karyawan, yakni:

1) Efektifitas

Meningkatkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku) yang ada.

2) Kualitas Kerja

Kesempurnaan tugas pada keterampilan dan kemampuan pegawai serta persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran kualitas kerja.

3) Kuantitas Kerja

Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus kegiatan yang diselesaikan dan dinyatakan kuantitas.

4) Ketepatan Waktu

Selesaikan aktivitas tepat waktu dan maksimalkan waktu yang tersedia dengan aktivitas lain.

5) Komitmen

Tingkat dimana seorang pegawai dapat melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau perusahaan disebut komitmen.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) indikator dari kinerja karyawan meliputi :

1) Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah mutu yang harus dihasilkan dalam pekerjaan.

2) Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah jumlah yang harus diselesaikan dan dicapai dalam pekerjaan.

3) Kendala Kerja

Dapat tidaknya diandalkan merupakan apakah pegawai dapat mengikuti instruksi, memiliki inisiatif, hati-hati dan rajin dalam bekerja.

4) Sikap kerja

Sikap kerja yang memiliki terhadap perusahaan, pegawai lain pekerjaan serta kerja sama.

Dan menurut ahli lainnya (Mathis dan Jackson, 2006) indikator-indikator kinerja meliputi:

1) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan hasil kemampuan dan keterampilan karyawan. Hasil pekerjaan mendekati sempurna atau memenuhi standar yang ditentukan.

2) Kuantitas

Kuantitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dari awal sampai akhir. Dan dapat menyelesaikan dalam waktu yang sudah ditetapkan serta memaksimalkan waktu untuk aktivitas lainnya.

4) Kerja Sama

Bekerja sama adalah kemampuan dalam menangani hubungan kerja, diperlukan guna meningkatkan efisiensi kerja dalam perusahaan meliputi kerja tim antar divisi.

5) Kehadiran

Kehadiran merupakan keikutsertaan karyawan secara fisik dan mental terhadap aktivitas pekerjaan di perusahaan merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Berdasarkan KEPMENPAN NO.25 KEP/25/M.PAN/2004 mengemukakan bahwa konsep pelayanan publik ialah keseluruhan aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan layanan publik sebagai usaha memenuhi keperluan penerimanya demi melaksanakan peraturan didalam Undang-Undang.

Sedangkan unitnya menurut ketentuan ialah unit kerja atau kantor layanan instansi pemerintahan meliputi BUMN, BUMD, dan BHMN, yang secara langsung ataupun tidak langsung memberi layanan pada masyarakat. Undang-Undang NO 25 Tahun 2009 memberi definisi pelayanan publik ialah kegiatan dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara dan penduduk atas

barang/jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik tidak lepas dari problematika kepentingan umum, yang mana kepentingan tersebut saling terkait dengan pelayanan public. Pelayanan publik yang di dalam perkembangannya dapat muncul juga sebab hadirnya kewajiban demi terselenggaranya sebuah proses organisasi. Salah satu ahli Agus Dwiyanto (2016:20) mengemukakan bahwa pelayanan public ialah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi keperluan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya disini ialah warga negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangun (IMB) dan sebagainya. (Nurmani et al., 2021)

Disisi lain pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2017:2) ialah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan publik ialah aktivitas yang diberi oleh satu orang ataupun kelompok orang yang berlandaskan pada sistim/prosedur tertentu sebagai upaya guna memenuhi kepentingan penerimanya.

Pelayanan publik wajib mementingkan kepentingan umum atau rakyatnya, sebab layanan umum berguna demi mencukupi kepentingnya rakyat umum yang memerlukan pelayanan.

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

Pada hakikatnya pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001) dalam jurnal (Parawu, 2021) yang mengatakan bahwa kualitas dan kuantitas pelayanan menjadi lebih baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

- 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan,
- 2) Mendapat pelayanan yang wajar,
- 3) Mendapat pelayananyang sama tanpa pilih kasih, dan
- 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Pelaksanaan pelyanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat

memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang ada adalah bagian dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. (Mappamiring, 2021)

b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Tersedianya pelayanan publik disebabkan oleh kehadiran sebuah kepentingan, yang mana kepentingan itu beragam wujudnya, jadi bentuk layanan publik yang dinikmati juga beragam. Berlandaskan keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 terkait pelayanan publik, beragam kegiatannya yakni:

1) Pelayanan Administratif

Sebuah pelayanan yang hasilnya ialah beragam dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti berupa status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, pemilikan sebuah barang dan dokumen lainnya. Dokumen yang dimaksudkan diantaranya yakni Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran atau Kematian, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan beragam bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan beragam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

c. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan layanan publik wajib mempunyai standar layanan serta di publikasikan sebagai penjamin keberadaan kepastian bagi penerimanya “standar pelayanan merupakan ukuran yang baku didalam terselenggaranya layanan publik yang harus di penuhi oleh pemberi serta penerimanya”. Kep. MENPAN No.63 Tahun 2003. Yakni:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedurnya yang baku bagi pemberi serta penerimanya, mencakup juga pengadaan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaiannya telah di tentukan ketika diajukannya permohonan hingga selesai pelaksanaan layanan mencakup juga pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif serta rinciannya telah di tentukan ketika proses pemberian layanan.

4) Produk Pelayanan

Hasilnya sesuai dengan ketentuan peraturan yang sudah di tetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggaranya harus memadai.

6) Kompetensi petugas pemberi Pelayanan

Kompetensi petugasnya wajib di tentukan dengan tepat berdasar pada ilmu, keahlian, keterampilan, sikap serta perilaku yang di perlukan.

3. Kelurahan

a. Definisi Kelurahan

Pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005

tentang Kelurahan, mengartikan kelurahan sebagai wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Dapat dikatakan bahwa daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Dapat dikatakan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai peangkat daerah kabupaten/kota di wilayah kerja kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat daerah kabutan/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan.

Kelurahan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui camat. Lurah sebagaimana diangkat oleh bupati/wali kota atas usul camat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung di bawah camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang kelurahan menegaskan bahwa, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, lurah melakukan koordinasi dengan camat dan instansi vertikal yang berada di wilayah kerjanya. Maka, semua kewenangan dan tugas yang akan dilakukan harus berdasarkan kordinasikan dengan organisasi vertikal di atasnya, yaitu tugas dari bupati/walikota melalui camat. Pembentukan kelurahan harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat: jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, sarana dan prasarana.(Junianto & Kencana, 2020)

b. Struktur Organisasi Kelurahan

Dalam menyelenggarakan pemerintahan Kelurahan. Lurah di bantu perangkat kelurahan. Perangkat kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan Seksi sebanyak-banyaknya 4(empat)

Seksi serta jaatan fungsional. Dalam melaksanakan tugasnya, perangkat kelurahan bertanggungjawab kepada Lurah. Perangkat Kelurahan diisi dari Pegawai Negeri Sipil yang diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/kota atas usul Camat. Struktur Kelurahan terdiri dari :

- 1) Lurah;
- 2) Sekretaris Kelurahan
- 3) Seksi pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- 4) Seksi Pemberdayaan masyarakat dan Pembangunan;
- 5) Seksi Kesejahteraan Masyarakat;
- 6) Seksi Pelayanan Umum;
- 7) Kelompok Jabatan Fungsional.

Di Kelurahan dapat dibentuk lembaga kemasyarakatan. Pembentukan lembaga masyarakat dilakukan atas prakarsa masyarakat melalui musyawarah dan mufakat. Lembaga masyarakat mempunyai tugas membantu lurh dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan, sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. (Junianto & Kencana, 2020)

c. Fungsi Kelurahan

Dalam pelaksanaan tugasnya, kelurahan menyelenggarakan fungsi:

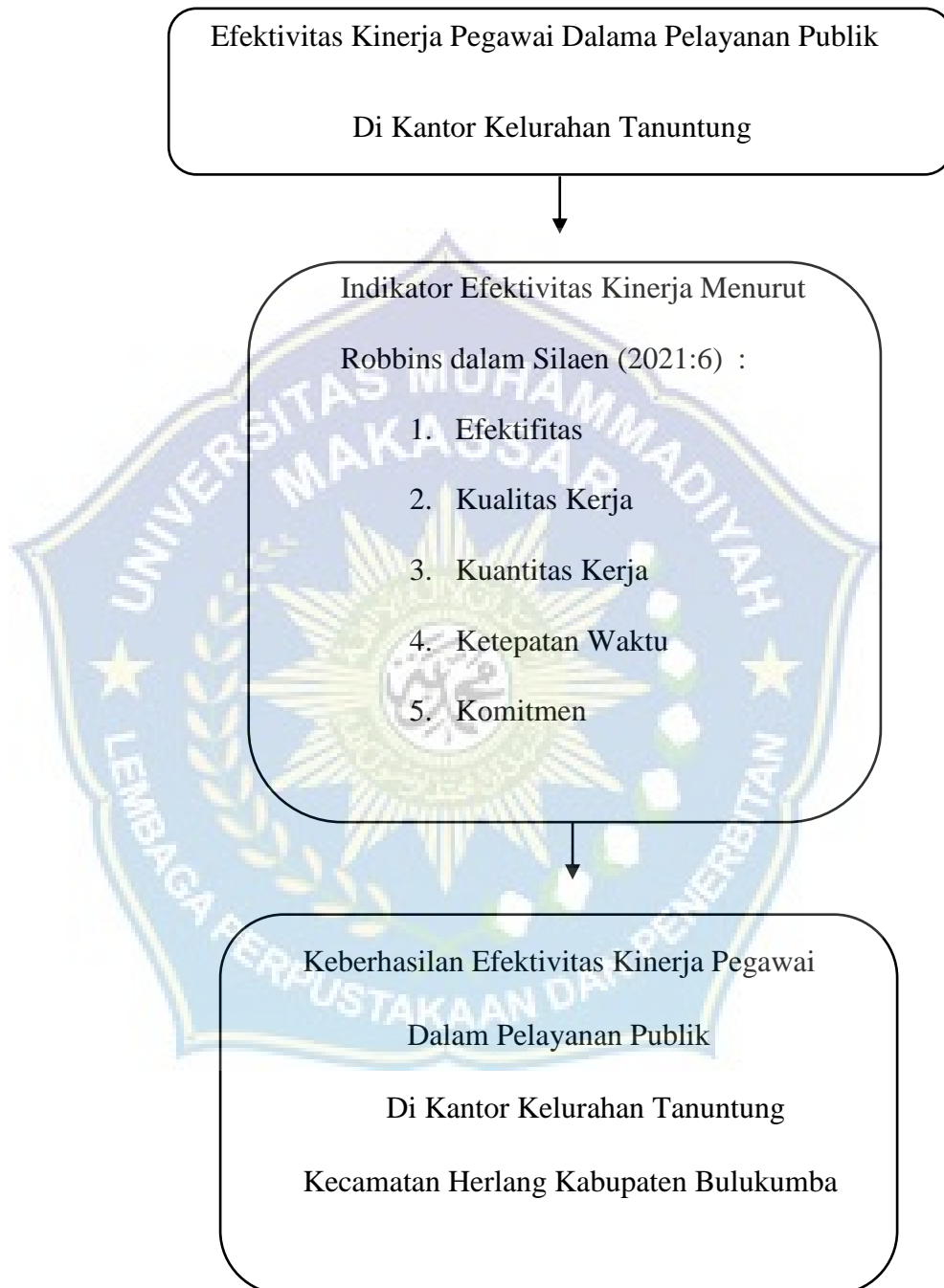
- 1) Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan.

- 2) Pelaksanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- 3) Penyelenggaraan pelayanan masyarakat di wilayah kelurahan.
- 4) Penyelenggaraan dan Pembina ketentraman dan ketertiban wilayah.
- 5) Pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat di wilayah kelurahan.
- 6) Penyusunan dan sinkronisasi usulan program dan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan.
- 7) Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat.
- 8) Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat.
- 9) Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan/pimpinan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam Konteks Undang-undang 23 Tahun 2014, hubungan pembinaan camat kepada lurah sudah merupakan kewajiban yang melekat pada dirinya, mengingat lurah adalah bawahan camat. Aparat Pemerintahan yang terdepan sebagai ujung tombak pemerintahan negara desa/kelurahan.

C. Kerangka Berpikir

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berfokus pada bagaimana tingkat efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan public di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba. Agar dapat melihat bagaimana tingkat efektivitas kinerja pegawai tersebut dalam pelayanan public maka dilakukan penelitian terkait apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan public di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir di atas, maka berikut uraian deskripsi fokus mengenai objek yang akan diteliti, deskripsi fokus ini diambil dari teori efektivitas kerja menurut Robbins dalam (Silaen, 2021:6) :

1. Efektivitas

Bagaimana peran pegawai kantor Kelurahan Tanuntung dalam mencapai kapabilitas instansi untuk menggapai tujuan yang ingin yang telah diprogram.

2. Kualitas Kerja

Kualitas yang dihasilkan dari hasil kerja para pegawai kantor Kelurahan Tanuntung. Dimana kualitas kerja yang dimaksud disini berupa bentuk hasil kerja berupa kerapian, ketelitian, dan keterkaitannya dengan hasil asosiatif.

3. Kuantitas Kerja

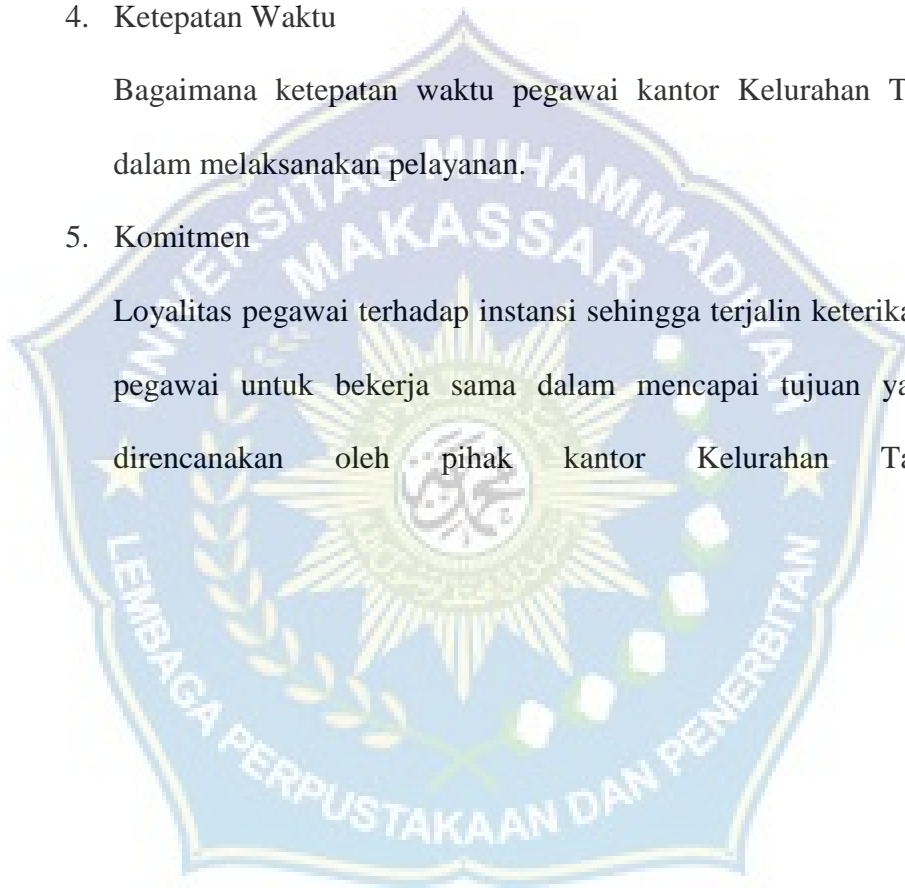
Volume kerja yang dihasilkan oleh pegawai kantor Kelurahan Tanuntung serta bagaimana kondisi yang dialami pegawai pada semasa kerja.

4. Ketepatan Waktu

Bagaimana ketepatan waktu pegawai kantor Kelurahan Tanuntung dalam melaksanakan pelayanan.

5. Komitmen

Loyalitas pegawai terhadap instansi sehingga terjalin keterikatan antar pegawai untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan oleh pihak kantor Kelurahan Tanuntung.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

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

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

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

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang ditujukan oleh peneliti untuk memberikan informasi terkait situasi dan kondisi terhadap yang diteliti. Berikut diuraikan daftar informan penelitian dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Inisial	Jabatan
1	Andi Herlawati Makkasau	AHM	Kepala Kelurahan
2	Rosminah S Dada	RSD	Sekretaris Kelurahan
3	Muh. Syahrir	MS	Kasi Ekbang dan Pemberdayaan Perempuan
4	Fandi	F	Masyarakat
5	Mustamin	M	Masyarakat
6	Muh. Rusli	MR	Masyarakat
7	Usman Halo	UH	Masyarakat

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan data serta informasi dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan lewat pengamatan langsung pada lokasi penelitian sehingga memperoleh data yang lebih aktual.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik yang dilakukan dengan proses tanya jawab dan tatap muka secara langsung dengan beberapa informan untuk mengetahui banyak mengenai objek penelitian dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sebagai sumber data.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mengumpulkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan sistematis.

E. Teknik Analisis Data

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

akan mengajukan pertanyaan lagi sehingga data yang dianggap dapat diandalkan diperoleh.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat focus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk deskripsi singkat, diagram, hubungan antara kategori, flowchart dan sejenisnya. Namun, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada awal pengumpulan data, peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggungjawabkan.

F. Teknik Pengabsahan Data

Dalam penelitian ini teknik pengabsahan data yang digunakan yaitu Teknik yang disebut triangulasi. Triangulasi dalam melakukan pengujian kredibilitas dapat diartikan yaitu pengecekan data-data dari berbagai sumber yang diambil oleh peneliti dengan melakukan macam-macam cara dan berbagai waktu yang ditentukan peneliti.

1. Triangulasi Sumber yaitu teknik yang digunakan dalam melakukan pengujian kredibilitas dari data. Diterapkan dengan mengecek data penelitian yang didapat dari sumber-sumber yang telah ditentukan oleh peneliti.
2. Triangulasi Teknik adalah cara dalam menguji kredibilitas data, teknik ini dilakukan dengan mengecek data-data terhadap sumber data yang telah ditentukan peneliti dengan cara yang berbeda dari cara sebelumnya.
3. Triangulasi Waktu adalah salah satu yang mempengaruhi kredibilitas sebuah penelitian adalah waktu. Data yang telah terkumpul sebelumnya melalui teknik wawancara misalnya pada pagi hari, kemudian narasumber masih dalam keadaan jasmani yang segar, belum banyak terjadi masalah, maka data yang dia berikan akan lebih valid sehingga data akan lebih kredibel. Sehingga untuk melakukan pengujian kredibilitas terhadap data dapat dilakukan melalui cara yakni melakukan pengecekan dengan bentuk wawancara, observasi dan teknik-teknik lain di waktu atau disituasi yang berbeda. Jika hasil uji menghasilkan sebuah data yang berbeda, maka peneliti harus

melakukan secara berulang-ulang agar dapat menemukan kepastian data penelitiannya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Pada bab ini akan menyajikan berupa gambaran umum dan lokasi khusus terkait tempat penelitian. Gambaran umum lokasi penelitian ini meliputi gambaran umum Kabupaten Bulukumba yang mencakup letak geografis serta administrasi Kabupaten Bulukumba. Dan gambaran lokasi khusus penelitian ini meliputi gambaran Kelurahan Tanuntung yang mencakup letak geografis, administrasi, serta kependudukan Kelurahan Tanuntung.

1. Gambaran Umum Kabupaten Bulukumba

Kabupaten Bulukumba merupakan salah satu Daerah Tingkat II di Provinsi Sulawesi Selatan. Ibu kota dari Kabupaten Bulukumba sendiri terletak di Kota Bulukumba. Dimana kabupaten ini memiliki luas wilayah sekitar 1.154,67 km² dan berpenduduk sekitar 395.560 jiwa. Jarak tempuh Kota Bulukumba dari Kota Makassar sekitar 153 km.

Secara geografis Kabupaten Bulukumba terletak pada koordinat antara 5°20'' sampai 5°40'' Lintang Selatan dan 119°50'' sampai 120°28'' Bujur Timur. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Bulukumba ialah sebelah utara, berbatasan dengan Kabupaten Sinjai.

Di sebelah barat, berbatasan dengan Kabupaten Bantaeng. Di sebelah selatan, berbatasan dengan Kabupaten Kepulauan Selayar. Dan di sebelah timur berbatasan dengan Teluk Bone.

Secara wilayah, Kabupaten Bulukumba memiliki 10 kecamatan, 24 kelurahan, dan 123 desa. Kabupaten Bulukumba terletak pada kondisi empat dimensi, yakni dataran tinggi pada kaki Gunung Bawakaraeng – Lompobattang, dataran rendah, pantai dan laut lepas. Daerah dataran rendah dengan ketinggian sekitar 0 s/d 25 meter di atas permukaan laut yang meliputi tujuh kecamatan pesisir diantaranya, Kecamatan Gantarang, Kecamatan Ujung Bulu, Kecamatan Ujung Loe, Kecamatan Bontobahari, Kecamatan Bontotiro, Kecamatan Kajang dan Kecamatan Herlang. Daerah bergelombang dengan ketinggian antara 25 s/d 100 meter dari permukaan laut, meliputi bagian dari Kecamatan Gantarang, Kecamatan Kindang, Kecamatan Bontobahari, Kecamatan Bontotiro, Kecamatan Kajang, Kecamatan Herlang, Kecamatan Bulukumpa dan Kecamatan Rilau Ale. Dan daerah perbukitan di Kabupaten Bulukumba terbentang mulai dari barat ke utara dengan ketinggian 100 s/d di atas 500 meter dari permukaan laut meliputi bagian dari Kecamatan Kindang, Kecamatan Bulukumpa dan Kecamatan Rilau Ale.

Dari pernyataan di atas wilayah Kabupaten Bulukumba lebih didominasi dengan keadaan topografi dataran rendah sampai

bergelombang. Dimana luas dataran rendah sampai bergelombang dan dataran tinggi hampir berimbang, yakni apabila dataran rendah sampai bergelombang mencapai sekitar 50,28% maka dataran tinggi mencapai 49,72%.

Secara klimatologi Kabupaten Bulukumba memiliki suhu yang berkisar antara 23,82 °C – 27,68 °C. Pada kisaran suhu ini cocok untuk bertani tanaman pangan dan juga berkebun. Adapun daerah dengan curah hujan tertinggi terdapat pada wilayah bagian barat laut dan timur sedangkan pada daerah tengah memiliki curah hujan sedang atau ringan, sedangkan pada wilayah bagian selatan memiliki curah hujan rendah.

Penduduk di Kabupaten Bulukumba terdiri dari berbagai macam suku. Sebagian besar suku tersebut ialah suku Bugis dan suku Makassar. Selain dua suku tersebut, terdapat satu suku yakni suku Kajang yang sampai sekarang masih memegang teguh tradisi para leluhur dengan tetap menjalankan pola hidup tradisional yang jauh dari kehidupan modern.

Dari mitologi penamaan Kabupaten Bulukumba, bersumber dari dua kata dalam bahasa Bugis yaitu “Bulu’ku” dan “Mupa” yang berarti “masih gunung milik saya atau tetap gunung milik saya” dalam Bahasa Indonesia. Mitos ini muncul pertama kali di abad ke-17 Masehi, dimana terjadi perang saudara antara dua kerajaan besar di Sulawesi yaitu Kerajaan Gowa dan Kerajaan Bone. Berawal dari

peristiwa tersebut kemudian tercetus “Bulukumupa” dalam Bahasa Bugis yang pada kemudian mengalami perubahan dialek menjadi “Bulukumba” yang saat ini resmi menjadi nama sebuah kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan. Peresmian nama Kabupaten Bulukumba diawali dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959, tentang pembentukan daerah-daerah tingkat II Sulawesi Selatan yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 5 Tahun 1978, tentang Lambang Daerah. Pada akhir, pasca dilakukan seminar sehari tanggal 28 Maret 1994 dengan Prof. Dr. H. Ahmad Mattulada (ahli sejarah dan budaya) sebagai narasumber maka tanggal 4 Februari 1994 ditetapkan sebagai hari jadi Kabupaten Bulukumba.

2. Gambaran Khusus Konsentrasi Lokasi Penelitian

Kelurahan Tanuntung merupakan Kelurahan yang terletak di Kecamatan Herlang, Kabupaten Bulukumba. Kelurahan Tanuntung sebagian wilayahnya merupakan daratan rendah dan sebagian lainnya merupakan wilayah pesisir. Mata pencarian masyarakat Kelurahan Tanuntung ialah bertani, berkebun, dan nelayan.

Untuk lebih detailnya, berikut disajikan profil lengkap dari Kelurahan Tanuntung :

a. Secara Geografis

1. Letak dan Luas Wilayah

Kelurahan Tanuntung terletak di Kecamatan Herlang, dan berjarak sekitar 36 km dari kota Bulukumba. Kelurahan Tanuntung mempunyai luas wilayah sebesar 11,32 km².

2. Iklim

Sama seperti daerah lainnya di Indonesia, iklim Kelurahan Tanuntung ialah tropis dengan dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan.

b. Secara Administrasi

1. Batas Wilayah

Secara administrasi batas wilayah Kelurahan Tanuntung berbatasan dengan :

- Sebelah Utara berbatasan dengan
- Sebelah Timur berbatasan dengan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan
- Sebelah Barat berbatasan dengan

2. Cakupan Wilayah

Kelurahan Tanuntung memiliki sebanyak 5 lingkungan diantaranya ialah :

- Lingkungan Tanuntung
- Lingkungan Banyoro
- Lingkungan Bonto Bana
- Lingkungan Alorang
- Lingkungan Duriang

Diantara lima lingkungan di atas empat diantaranya merupakan daerah dataran rendah yakni Lingkungan Tanuntung, Banyoro, Bonto Bana dan Duriang. Sedangkan lingkungan Alorang berada di pesisiran. Dapat dikatakan bahwa Kelurahan Tanuntung didominasi dengan daerah dataran rendah disbanding dengan daerah pesisir.

3. Jumlah Penduduk

Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk

No	Lingkungan	Jumlah KK	Jumlah Jiwa		Total
			L	P	
1	Tanuntung	175	399	459	868
2	Duriang	157	234	296	530
3	Banyoro	370	687	795	1482
4	Bonto Bana	153	247	355	602
5	Alorang	125	220	322	542
Jumlah		980	1787	2227	4024

Gambar 4.1 Peta Kelurahan Tanuntung



Sumber: Kantor Kelurahan Tanuntung

3. Struktur Perangkat Kelurahan Tanuntung

Struktur perangkat pemerintahan merupakan struktur organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya perangkat pemerintahan. Struktur ini terdiri dari berbagai komponen yang masing-masing mempunyai tugas serta fungsi yang berbeda untuk menjalankan pemerintahan. Di Kantor Kelurahan Tanuntung terdapat komponen struktur seperti berikut:

1. Lurah
2. Sekretaris Lurah
3. Kasi Pemerintahan Dan Trantib
4. Kasi Kessos Dan Kepemudaan
5. Kasi Ekbang Dan Pemberdayaan Perempuan
6. Staf Pemerintahan Dan Trantib
7. Staf Kessos Dan Kepemudaan
8. Staf Ekbang Dan Pemberdayaan Perempuan

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Tanuntung



Sumber: Kantor Kelurahan Tanuntung

4. Visi Dan Misi Kantor Kelurahan Tanuntung

a. Visi

“Terwujudnya Masyarakat Yang Adil Aman Dan Sejahtera”

b. Misi

1. Meningkatkan Taraf Hidup Masyarakat
2. Mewujudkan Good Governance
3. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Yang Baik Pada Masyarakat
4. Mewujudkan Keterbukaan Informasi

5. Jenis-Jenis Pelayanan di Kantor Kelurahan Tanuntung

Adapun jenis-jenis pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Tanuntung yakni:

- 1) Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk
- 2) Surat Pengantar Kartu Keluarga

- 3) Surat Keterangan Kepemilikan Tanah
- 4) Surat Keterangan Kelahiran
- 5) Surat Keterangan Kurang Mampu

6. Standard Operasioanal Prosedur (SOP) Kantor Kelurahan Tanuntung

- 1) Pengajuan Permohonan
- 2) Membawa Berkas persyaratan
- 3) Veivikasi Berkas
- 4) Validasi Berkas
- 5) Penerbitan Dokumen
- 6) TTD Dokumen
- 7) Penyerahan Dokumen Kepada Pemohon

7. Jadwal/Kewajiban Pegawai Kantor Kelurahan Tanuntung

- 1) Hari dan Waktu Kerja
Senin s/d Jumat : 08.00 s/d 15.30 WITA
- 2) Jam Pelayanan
Buka : 08.00 s/d 11.30
Isoma : 11.30 s/d 12.30
- 3) Pegawai ikut serta dalam Apel Gabungan di Kecamatan setiap hari
Senin
- 4) Pegawai mengikuti Apel Kedinasan
- 5) Pegawai wajib berpakaian rapih sesuai atribut yang telah
ditentukan

- 6) Pegawai mesti hadir pada setiap rapat atau sosialisasi yang telah diarahakan oleh atasan
- 7) Pegawai dengan wajib melayani masyarakat dengan mengedepankan kenyamanan dari masyarakat
- 8) Pelayanan dilakukan tanpa memungut biaya dari masyarakat (gratis)

B. Hasil Penelitian

1. Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Kantor Kelurahan Tanuntung

a. Efektifitas

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

“Berhasil tidaknya pelayanan suatu instansi itu diukur dari bagaimana cara kerja para pegawainya, jika cara bekerjanya pegawai pegawai kurang maksimal maka pelayanan yang didapat masyarakat juga kurang maksimal.” (Wawancara AHM 18 Maret 2024)

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

Pelayanan publik merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah untuk menanggapi kebutuhan dan harapan masyarakat. Efektifitas pelayanan publik merupakan kunci utama memberikan pelayanan yang berkualitas efisien, dan adil kepada seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh pegawai Kelurahan Tanuntung bahwa:

”...ya selaku pegawai pemerintahan, tentu saja kami punya tanggung jawab melayani masyarakat, karena itu memang tugas kami sebagai perwakilan mereka.”(Wawancara MS 18 Maret 2024)

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

Pelayanan yang efektif mempunyai dampak positif dalam hal berikut ini:

1. Kepuasan Masyarakat

Pelayanan yang efektif meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika warga puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka terjalinlah hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.

2. Peningkatan Kualitas Hidup

Pelayanan publik yang efektif mempunyai dampak positif langsung terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. Pendidikan, kesehatan, perizinan, dan layanan lainnya yang efektif memberikan peluang dan akses yang lebih besar kepada masyarakat.

3. Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Pelayanan publik yang efektif akan memotivasi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan pemerintah. Karena partisipasi masyarakat adalah kunci untuk membangun tata kelola yang baik.

4. Peningkatan Kinerja Pemerintah

Efektifitas pelayanan publik juga berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pemerintah secara keseluruhan. Pelayanan publik yang efektif mencerminkan tata kelola yang baik dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah.

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

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

bagaimana efektifitas pegawai di Kantor Kelurahan Tanuntung. Berikut hasil wawancara yang diperoleh:

”Pelayanan yang mereka berikan bagi saya itu sudah baik, dan saya sudah merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan. Karena selama proses pelayanan kami juga diberi partisipasi mengambil keputusan dalam pelayanan tersebut.”(Wawancara F 18 Maret 2024)

Masyarakat berperan tidak hanya sebagai pengguna layanan publik, namun juga sebagai mitra regulator dan pemerintah dalam memberikan layanan berkualitas. Adapun peran masyarakat adalah seperti berikut:

1. Memberikan Masukan dan Umpan Balik

Masyarakat berhak memberikan masukan dan umpan balik terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Hal ini membantu pemerintah mengevaluasi dan meningkatkan layanan yang diberikan.

2. Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan

Masyarakat dapat terlibat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik.

3. Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas

Masyarakat dapat mendukung upaya transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas.

4. Melaksanakan Pengawasan

Pemerintah daerah bertindak sebagai regulator untuk memastikan bahwa pelayanan publik memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pengawasan masyarakat akan mendorong pemerintah untuk bekerja lebih baik dan mengambil banyak tanggung jawab.

b. Kualitas Kerja

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

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

Sebagaimana dengan hasil wawancara salah satu pegawai yang mengatakan:

“Untuk memperoleh kualitas kerja yang maksimal pada pegawai, kami memastikan bekerja sebagaimana mestinya dengan mengandalkan kecermatan, kemahiran, serta keintelektualan yang kami miliki disini.” (Wawancara MS 18 Maret 2024)

Dari wawancara diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa untuk mencapai kualitas pegawai diperlukan kemahiran, skill, dan

intelektual pada pegawai. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pegawai dalam pelayanan publik yaitu:

Kualitas kerja mempengaruhi produktivitas, karena dengan kualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pegawai. Dan juga menjadi tolak ukur puas tidaknya masyarakat terhadap pelayanan pegawai. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh masyarakat bahwa:

“Sebagaimana mestinya dalam memberi layanan, pegawai pada kantor Kelurahan Tanuntung telah memberikan pelayanan terbaik mereka.” (Wawancara F 18 Maret 2024)

Hal ini juga diungkapkan oleh masyarakat penerima layanan lainnya yang mengatakan:

“Alhamdulillah pegawai disini telah memberikan pelayanan terbaik mereka kepada kami. Kami datang, diwaktu itu juga mereka melayani kami.” (Wawancara MR tanggal 18 Maret 2024)

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

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

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Integritas

Pegawai diharapkan menunjukkan integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Pegawai juga harus menjunjung tinggi prinsip etika dan keadilan di setiap aspek pekerjaannya.

2. Kompetensi

Kualitas kerja setiap pegawai diukur dengan bagaimana tingkat kompetensinya. Mereka harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman yang memadai tentang bidang tempat mereka bekerja.

3. Pelayanan Publik

Salah satu tugas pegawai adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Kualitas kerja pegawai dapat diukur dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat, efisien, tanggap, dan tidak memihak.

4. Kerjasama dan Kolaborasi

Pegawai seringkali bekerja dalam tim untuk mencapai keberhasilan dalam pelayanan. Oleh karena itu, kualitas seorang pegawai juga harus mencakup kemampuan bekerjasama dengan rekan kerja.

5. Inovasi dan Peningkatan

Pegawai bertujuan untuk membantu meningkatkan kualitas dan efisiensi dan perbaikan berkelanjutan. Anda harus mampu berpikir kreatif, mencari solusi baru, dan menyarankan perubahan yang meningkatkan kinerja organisasi.

6. Patuh dan Disiplin

Kualitas kerja seorang pegawai juga mencakup kedisiplinan dan kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku. Pegawai diharapkan menaati peraturan serta prosedur yang berlaku.

7. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja yang obyektif juga menjadi bagian dari kualitas kerja pegawai. Penilaian kinerja yang transparan dan adil akan membantu meningkatkan kualitas kerja dan motivasi kerja yang berkelanjutan.

8. Pelatihan dan Pengawasan

Pemerintah juga mempunyai peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas kerja pegawai dengan memberikan pelatihan, pengembangan dan dukungan yang diperlukan.

Dari faktor-faktor yang mempengaruhi diatas, diperoleh bahwa kerjasama dan kedisiplinan pegawai sangat berpengaruh dengan proses

pelayanan. Hal ini juga disampaikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Tanuntung yang mengatakan bahwa:

“Sebagai pegawai skill setiap individu memang dibutuhkan, tetapi selama melakukan proses pelayanan tidak bisa dipungkiri bahwa kerjasama dalam tim juga perlu.”(Wawancara MS 18 Maret 2024)

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

c. Kuantitas Kerja

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

“Kalau untuk pegawai disini sebisa mungkin menyelesaikan pekerjaan mereka ya, walaupun terkendala di fasilitas tapi masih bisa kita selesaikan.”(Wawancara AHM 18 Maret 2024)

Dari hasil wawancara diatas dapat diberi kutipan bahwasanya, pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung mampu menyelesaikan pekerjaan mereka dengan kendala fasilitas yang minim di kantor tersebut. Tidak menjadi sebuah masalah besar untuk mereka dalam menyelesaikan pelayanan yang diminta masyarakat.

Hal ini juga dibenarkan oleh pegawai lainnya di kantor Kelurahan Tanuntung yang menyatakan bahwa:

“Memang benar bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor kami amat sangat kurang, dan itu juga yang menjadi salah satu hambatan kami selama memberikan pelayanan.”(Wawancara MS 18 Maret 2024)

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

Volume atau hasil kerja dari tugas seorang pegawai ditentukan dengan seberapa memadainya sarana dan prasana yang dimiliki pada suatu kantor. Hal ini dilanjutkan dengan pernyataan pegawai kantor bahwa:

“Kurang fasilitas kasian, mulai dari ruangan kerja yang sempit, komputer yang dari kantor saja cuman satu, sama pendingin ruangnya juga tidak ada.”(Wawancara MS 18 Maret 2024)

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

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

Dengan tingkat kuantitas yang dimiliki pegawai Kelurahan Tanuntung, kantor dengan fasilitas yang minim tersebut tetap mampu memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat penerima layanan. Ini dibuktikan dengan wawancara masyarakat yang mengatakan :

”Puas kalau untuk saya, karena begitu kami sampai di kantor mereka melayani kami dengan segera dan benar-benar di dengar apa yang menjadi permintaan layanan dari kami masyarakat ini.”(Wawancara UH Maret 2024)

Fasilitas tidak hanya sebagai alat atau bahan pelengkap dalam pelayanan tetapi fasilitas juga berguna untuk meningkatkan motivasi kerja para pegawai. Dan sebaiknya setiap instansi/kantor memperbaiki fasilitas kerja mereka, terutama menambah peralatan kerja untuk pelayanan yang lebih maksimal lagi.

d. Ketepatan Waktu

Jam kerja setiap kantor/instansi memiliki waktu yang berbeda-beda. Ada yang dibuka dari jam tujuh pagi sampai jam tiga sore dan juga ada yang dibuka dari jam sembilan pagi sampai jam lima sore. Faktanya hari libur pun bisa berbeda, Beberapa kantor/instansi memiliki

dua hari libur dalam seminggu, sementara yang laian memiliki satu hari libur dalam seminggu.

Perhitungan jam kerja harus mengikuti aturan yang ditetapkan pemerintah. Melalui Kementrian Ketenagakerjaan telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Melindungi Para Pekerja. Penghitungan waktu kerja yang ditetapkan Kementrian Tenaga Kerja tidak hanya mengatur jam kerja, tetapi juga mengatur waktu istirahat dan kerja lembur pegawai. Begitupun dengan kantor Kelurahan Tanuntung, dimana ibu sekretaris kelurahan mengatakan bahwa:

“Hari terbukanya kantor itu dimulai dari hari Senin-Jumat, Sabtu dan Minggu libur. Untuk jam terbukanya kantor, dibuka mulai pukul delapan pagi sampai tiga sore.”(Wawancara RSD 18 Maret 2024)

Peraturan yang mengatur jam kerja kantor di Indonesia adalah Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 dan Peraturan Pemerintahan Nomor 35 Tahun 2021 yang merupakan bagian dari Undang-Undang Cipta Kerja. Kedua peraturan tersebut menetapkan bahwa ada dua jenis jam kerja kantor yang digunakan:

1. Tujuh jam per hari atau empat puluh jam perminggu dengan enam hari kerja dan satu kali istirahat per minggu.
2. Delapan jam per hari atau empat puluh jam perminggu selama lima hari kerja.

Peraturan Jam kerja Departemen Tenaga Kerja hanya sekedar perhitungan dasar dan tidak bersifat baku. Pihak kantor/instansi dapat menyesuaikan jam kerja dengan kenyamanan kantor tersebut sesuai dengan kontrak kerja yang disepakati bersama. Namun peraturan tersebut tidak mungkin berlaku pada suatu instansi tertentu.

Hal ini diatur dalam pasal 77 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2013 atau Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013. Instansi yang dimaksud adalah perusahaan yang membutuhkan jam operasional 24 jam. Namun ada juga instansi yang memiliki kerja kantor kurang dari ketentuan, akan tetapi instansi tersebut harus memiliki karakteristik seperti berikut:

1. Pekerjaan bisa dilakukan kurang dari tujuh jam sehari dan kurang dari tiga puluh lima dalam satu minggu.
2. Waktu kerja yang fleksibel
3. Pekerjaan bisa dilakukan di luar kantor atau lokasi kerja

Berdasarkan waktu kerja yang diberikan maka pegawai dalam bertugas diperlukan penerapan manajemen waktu agar aktivitas-aktivitas yang dikerjakan dapat lebih produktif, efektif dan juga efisien. Penerapan manajemen waktu ini tidak hanya dilakukan di dunia sekolah maupun saat kuliah, tetapi juga diterapkan di dunia kerja.

Ada kala dimana pegawai mesti mampu mengatur waktu dengan baik agar dapat menyelesaikan tugas sebelum tenggat waktu. Begitu

pula dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat, dimana para pegawai sebisa mungkin melakukan pelayanan yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan waktu yang diberikan.

“Para pegawai disini sebisa mungkin memanfaatkan waktu yang ada ya, kalau bisa kita tangani saat itu juga dan selesai pada hari itu juga. Tergantung bagaimana situasi pelayanan yang diminta masyarakat.”(Wawancara AHM 18 Maret 2024)

Situasi yang dimaksud disini adalah bagaimana tingkat kesulitan pelayanan yang diminta oleh masyarakat. Berikut penjelasan yang disampaikan oleh salah satu pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung:

“Tingkat kesulitan yang dimaksud disini itu, apabila pelayanan yang diinginkan masyarakat tidak dapat kita kerjakan maka penyelesaiannya kita serahkan ke pihak kecamatan untuk tidak menngulur waktu lebih lama.”(Wawancara pada tanggal 18 Maret 2024)

Pada hakikatnya kecamatan merupakan unit tingkatan yang lebih luas dari kelurahan, dimana kecamatan terdiri dari beberapa wilayah kelurahan. Perbedaan lainnya yaitu bahwa kecamatan memegang perang yang lebih luas dalam pengkoordinasian dan pengawasan pemerintah. Sedangkan unit kelurahan memiliki peran dalam pelayanan langsung terhadap masyarakat. Oleh sebab itu jika terdapat kesulitan selama proses pelayanan atau pihak pegawai kelurahan tidak menganggupi, maka pelayanan tersebut dengan segera diserahkan ke kantor kecamatan yang mempunyai fasilitas dan pegawai yang lebih memumpuni. Dengan keterangan lebih lanjut dari pegawai kanator Kelurahan Tanuntung mengatkan bahwa:

“Tapi sebelum diserahkan ke kecamatan, kami tetap usahakan dengan melakukan perundingan atau komunikasi dua arah antar pegawai dengan masyarakat.”(Wawancara RSD 18 Maret 2024)

Tapi tampaknya pemanfaatan waktu di kantor Kelurahan Tanuntung sudah dapat apresiasi yang bagus dari masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk saya sudah cukup puas dengan ketepatan waktu pegawainya dalam bertugas. Kendalanya disini memang cuman fasilitas yang kurang.”(Wawancara MR pada tanggal 18 Maret 2024)

e. Komitmen

Komitmen pegawai adalah suatu sikap yang mencerminkan loyalitas pegawai pada suatu kantor/instansi dan merupakan proses berkelanjutan dimana pegawai mengungkapkan ketertarikannya terhadap instansi dengan kesukarelaan dan kemajuan yang berkelanjutan. Komitmen pegawai juga bisa dikatakan keterikatan pegawai pada suatu keadaan psikologis yang mencirikan hubungan dan impian suatu instansi dengan pegawai yang mempengaruhi seorang pegawai tetap bertahan dalam instansi tersebut atau tidak. Adapun indikator komitmen pegawai antara lain:

1. *Affective Commitment*
2. *Continuance Commitment*
3. *Normative Commitment*

Berdasarkan data yang diperoleh maka penulis melakukan wawancara langsung di kantor Kelurahan Tanuntung terkait bagaimana komitmen pegawai di kantor tersebut. Berikut hasil wawancara dengan pegawai kantor Kelurahan Tanuntung:

“Alhamdulillah, pegawai disini melaksanakan perannya dengan baik, dan juga loyalitas dalam melakukan pelayanan serta kerja sama antar pegawai juga baik.(Wawancara MS 18 Maret 2024)

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pengabdian pegawai di Kelurahan Tanuntung sudah cukup totalitas dan ini juga berpacu pada indikator komitmen pegawai berikut di bawah ini:

1. *Affective Commitment*

Keterikatan emosional pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung membuat antar pegawai bekerja sama dan bersikap loyal terhadap kantor untuk mencapai program-program yang telah direncanakan.

2. *Continuance Commitment*

Pegawai kantor Kelurahan Tanuntung dengan secara suka rela terlibat dalam setiap pekerjaan yang ada.

3. *Normative Commitment*

Bentuk kewajiban yang dirasakan oleh pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung membuat proses pelayanan berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dengan hasil wawancara dengan pegawai Kantor Kelurahan Tanuntung, penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat penerima layanan yang mengatakan bahwa:

“Kalau permasalahan totalitas dan kerjasama antar pegawai, mereka memang melakukannya dengan baik selama memberikan pelayanan. Tapi terkadang pegawai juga kurang disiplin, biasanya kami datang ke kantor tapi pegawai yang memberikan pelayanan belum tiba di kantor.”(Wawancara M 18 Maret 2024)

Kerja tim adalah kolaborasi tim yang fokus pada pencapaian tujuan bersama. Tim yang efektif adalah tim yang mampu bekerja sama, bertukar informasi dan ide, serta saling mendukung dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, meskipun memiliki latar belakang, kemampuan, dan kecenderungan komunikasi yang berbeda. Kolaborasi mengharuskan setiap individu yang tergabung dalam tim menyesuaikan perannya untuk mencapai tujuan bersama. Proses kolaborasi ini mungkin menyebabkan sedikit penurunan idealisme. Kelebihan Teamwork Teamwork atau kerjasama tim sangat penting dalam perusahaan karena beberapa alasan berikut ini.

1. Meningkatkan produktivitas: Ketika anggota tim bekerja sama, tugas dapat dibagi dan diselesaikan secara terstruktur, meningkatkan efisiensi dan produktivitas untuk menyelesaikan proyek.
2. Memperkuat ikatan antar karyawan: Kerja tim memungkinkan karyawan untuk saling mengenal, membangun kepercayaan,

dan memperkuat hubungan. Hal ini meningkatkan kepuasan kerja dan retensi karyawan.

3. Peningkatan Inovasi: Ketika anggota tim berkolaborasi, mereka dapat berbagi ide dan pengalaman, meningkatkan kreativitas dan inovasi dalam menyelesaikan tugas dan proyek.
4. Mengurangi tekanan kerja: Ketika tugas dan tanggung jawab dibagi di antara anggota tim, tekanan dan beban kerja pada individu berkurang, sehingga mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien.
5. Perkuat branding perusahaan Anda: Perusahaan dengan tim yang efektif dan kuat cenderung memiliki citra yang lebih baik di kalangan karyawan, pelanggan, dan masyarakat. Hal ini memperkuat kepercayaan dan loyalitas terhadap perusahaan.

Untuk mencapai kerja tim yang efektif, perusahaan harus memastikan bahwa anggota tim memiliki keterampilan interpersonal yang kuat, menjalin komunikasi yang jelas dan terbuka, serta menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan inklusif.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

a. Faktor Penghambat

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan para informan terkait apa saja faktor penghambat yang

mempengaruhi kinerja pegawai di kantor Kelurahan tanuntung. Ini diungkapkan langsung oleh ibu sekretaris yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk kantor ini faktor penghambat berjalannya pelayanan itu ya di sarana prasarana atau fasilitas. Mulai dari ruang kerja yang sempit, computer dar kantor saja cuman satu ya, sama ini pendingin ruangan juga tidak ada..”(Wawancara RSD 18 Maret 2024)

Dari hasil wawancara dengan sekretaris kelurahan, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa faktor utama yang menjadi penghambat berjalannya suatu pelayanan yakni karena kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh kantor tersebut.

Dan faktor penghambat lainnya juga dikemukakan oleh pegawai bidang Kasi Ekbang dan Pemberdayaan Perempuan yang mengatakan bahwa:

“Selain karena kurangnya fasilitas, kantor ini juga kurang memiliki pegawai yang kompeten. Jadi agak kwalahan juga sebenarnya saya kalau harus ditangani satu per satu ini masyarakat.”(Wawancara MS 18 Maret 2024)

Dari wawancara tersebut faktor penghambat lainnya yaitu kurangnya pegawai yang bekerja secara kompeten di kantor Kelurahan Tanuntung yang membuat pegawai lainnya tetap merasa kwalahan dalam menanggapi pelayanan yang diminta masyarakat.

Selain dari pihak pegawai, faktor penghambat pelayanan juga datang dari pendapat masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Pegawainya kurang disiplin, terkadang seenaknya mereka mau datang jam berapa, padahal masyarakat sudah menunggu tapi pegawainya belum datang.”(Wawancara F 18 Maret 2024)

Kesimpulan dari wawancara diatas bahwa pegawai masih kurang disiplin dalam bertugas yang membuat masyarakat menunggu lama. Karena bahwasanya kedisiplinan seorang pegawai amat sangat penting untuk menunjang keberhasilan pelayanan yang lebih maksimal.

b. Faktor Pendukung Kinerja Pegawai

Berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa informan terkait apa saja faktor pendukung kinerja pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung. Penjelasan ini disampaikan langsung dari pegawai kantor tersebut yang mengatakan:

“Faktor pendukung kinerja pegawai disini yaitu kami memiliki pegawai yang berintegritas, mempunya skill dan pengetahuan yang baik”(Wawancara MS 18 Maret 2024)

Berdasarkan penuturan pegawai diatas perlu diketahui bahwa kualitas, skill, dan pengetahuan bagi pegawai amat sangat diperlukan untuk menunjang keberhasilan selama memberikan pelayanan.

Faktor pendukung lainnya juga dikeluarkan dari Ibu Sekretaris Kelurahan yang mengatakan bahwa:

“Masyarakat juga sebenarnya memiliki perang pendukung penting disini, masyarakat disini memiliki kesadaran untuk bekerja sama dengan kami para pegawai demi menperlancar pelayanan dan juga komunikasi yang bija antar pegawai dengan masyarakat.”(Wawncara RSD 18 Maret 2024)

Dari wawancara diatas dapat dipastikan jika tidak hanya pegawai yang harus memiliki Sumber Daya yang berkualitas, tapi pihak pegawai juga harus menerima timbal balik yang baik dari masyarakat. Inti dari

wawancara disini adalah pentingnya kualitas Sumber Daya manusia untuk memperoleh tujuan yang telah direncanakan. Karena apabila tidak ada komunikasi antar pegawai dengan masyarakat maka proses pelayanan menjadi kurang lancar.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

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

a. Efektifitas

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

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

ketidaksesuaian pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa program yang dilaksanakan tidak efektif.

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

b. Kualitas Kinerja

Untuk mencapai efektivitas kinerja pegawai maka diperlukan kualitas serta kuantitas pada diri seorang pegawai agar mencapai keberhasilan dalam melakukan pelayanan. Dimana kualitas merupakan suatu hasil yang dapat diukur dari dari efektivitas dan efisiensi oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan instansi.

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

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

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

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

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

c. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan ukuran dari jumlah hasil pekerjaan yang telah dicapai. Jumlah pekerjaan yang diberikan kepada pegawai

mencakup beban kerja yang dihasilkan dan seberapa baik pegawai menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kelurahan Tanuntung, penulis dapat mengetahui bagaimana cara kerja pegawai dengan rasa tanggung jawab yang tinggi. Pegawai menyesuaikan mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu agar pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan cepat.

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

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

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

d. Ketepatan Waktu

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

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

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

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

Mereka juga memahami segala tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu agar hasil pekerjaan mereka lebih memuaskan masyarakat. Tentu saja keunggulan ini akan memberi lebih banyak peluang untuk berkembang lebih jauh di dunia professional.

e. Komitmen

Untuk mencapai hasil yang maksimal diperlukan komitmen pegawai dengan instansinya agar suatu yang dikerjakan dapat berjalan dengan lancar. Komitmen tersebut dapat dilihat dari bagaimana

loyalitas kerja pegawai pada instansinya untuk mencapai keberhasilan kantor tersebut. Komitmen juga membangun keterikatan pegawai dengan pegawai lainnya dengan ini menciptakan kerja sama yang baik antar pegawai untuk menunjang berhasilnya suatu layanan. Dimana kerja sama itu adalah suatu system dimana dua orang atau lebih bekerja sama untuk mencapai tujuan yang direncanakan.

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

Pada penelitian yang telah dilakukan di kantor Kelurahan Tanuntung, kerja sama antar pegawai berjalan dengan baik. Itu dilihat dari seberapa seringnya mereka melakukan komunikasi antar pegawai dan juga komunikasi antar masyarakat selaku yang meminta pelayanan. Sesuai dengan indikator komitmen berikut ini :

1. *Affective Commitment*

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

2. *Continuance Commitment*

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

3. *Normative Commitment*

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



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Efektifitas

Efektifitas pegawai yang telah dilakukan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Tanuntung bahwa program-program pelayanan pada kantor Kelurahan Tanuntung sudah cukup maksimal.

2. Kualitas Kerja

Aspek kualitas kinerja pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung sudah cukup efektif dengan bagaimana kesigapan pegawai dalam melayani langsung masyarakat yang datang secara langsung di kantor tersebut dengan mengandalkan pengetahuan dan skill yang dimiliki oleh para pegawai.

3. Kuantitas Kerja

Untuk kuantitas kinerja pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung juga sudah cukup efektif. Dimana pekerjaan selesai sesuai dengan target penyelesaian namun masih perlu dibenahi dari segi fasilitas, untuk menunjang keberhasilan jumlah pekerjaan yang dihasilkan agar lebih maksimal.

4. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu pegawai dalam pelayanan mendapatkan reaksi yang positif dari masyarakat. Walaupun masih kurang efektif akibat minimnya jumlah pegawai pada kantor tersebut, tetapi hal itu tidak menutupi rasa kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai.

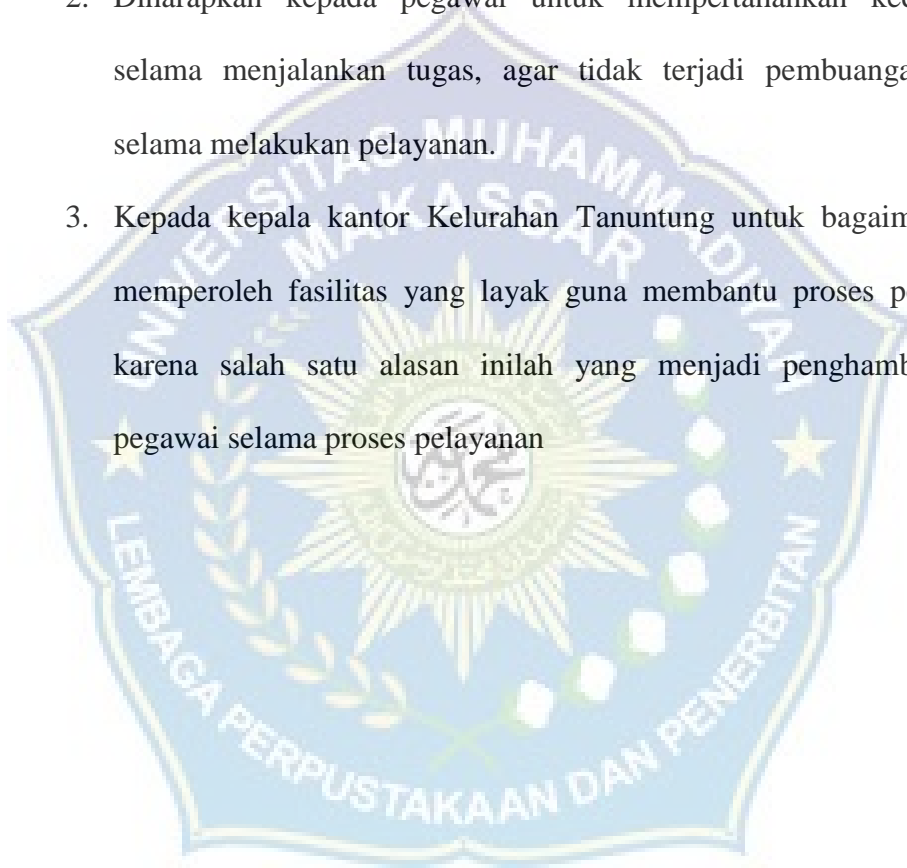
5. Komitmen

Dengan komitmen pegawai dengan kantor tersebut membuat keterikatan yang baik antar pegawai. Keterikatan ini merujuk pada kerja sama antar pegawai membuat proses pelayanan menjadi lebih baik. Tidak hanya kerja sama antar pegawai, di kantor Kelurahan Tanuntung juga menjalin kerja sama yang baik dengan masyarakat membuat proses pelayanan tersebut lebih maksimal penyelesaiannya.

Rangkuman dari kesimpulan diatas bahwa dari lima indikator penelitian, empat sudah optimal. Empat indikator yang dimaksud disini adalah efektifitas, kualitas kerja, dan kuantitas kerja. Untuk indikator ketepatan waktu dan komitmen pegawai pada kantor Kelurahan Tanuntung masih belum optimal dilihat masih kurang disiplinnya pegawai dalam bertugas sehingga ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi tidak maksimal dan tingkat kehadiran beberapa pegawai masih kurang. Selain kurang disiplinnya pegawai, kurangnya fasilitas juga salah satu faktor penghambat tidak optimalnya pelayanan.

B. Saran

1. Pemerintah dengan sangat wajib memberikan pelayanan terbaik mereka kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas pegawai agar keyakinan masyarakat kepada pemerintah tetap berjalan.
2. Diharapkan kepada pegawai untuk mempertahankan kedisiplinan selama menjalankan tugas, agar tidak terjadi pembuangan waktu selama melakukan pelayanan.
3. Kepada kepala kantor Kelurahan Tanuntung untuk bagaimana bisa memperoleh fasilitas yang layak guna membantu proses pelayanan, karena salah satu alasan inilah yang menjadi penghambat besar pegawai selama proses pelayanan



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. M. A., Mappamiring, & Ma'aruf, A. (2021) *Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa*, Ilmu Administrasi Negara , Universitas Muhammadiyah Makassar
- Andi Patrianti. (2022). *Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar*. 2, 15–22.
- Arfansyah, M. R. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Bank Dki Syariah Di Jakarta Selatan). *Ste.Ac.Id*, 5–19. <http://repository.stei.ac.id/8525/3/Bab2.pdf>
- Daniel J I Kairupan, S.AB., M. (2021). Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori Dan Praktis). In *News.Ge* (Issue July).
- Fenny Clara Saskia Manalu. (2021). *Program Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Pascasarjana Universitas Medan Area*.
- Gitleman, L. (2014). Efektivitas Kinerja. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 10–25.
- Hefniy, H., & Fairus, R. N. (2019). Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 169–197. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v3i1.517>
- Herlina, D. (2022). *Efektivitas Kerja Pegawai*. 2(4), 114–121.
- Islamiyah, A. N., Alyas, & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Jurnal Unismuh*, 2(5), 1874–1891.
- Jufrizen, J. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.2277>
- Junianto, I., & Kencana, N. (2020). *Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim*. 5(1), 30–37.
- Nurmani, P., Publik, M. A., Ilmu, F., Dan, S., & Politik, I. (2021). *Kecamatan Candisari Kota Semarang*.
- Nuvrida, Rahmi, Safrul. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB) ISSN : 2723-0937. 5(1), 327–345.

- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Raden Wijaya. *Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 69–96.
- Ratnaningsih, T. (2020). *Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara*. 8(4), 107–120.
- Rhedina, I., Noor, J., & Publik, P. (2019). *Efektivitas Kerja Pegawai* 7(4), 1655–1666.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyuroh, A., & Satriawan, D. G. (2021). *Kinerja Karyawan*.
- Syarifah Maulida. *Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, Kabupaten, H., & Bumbu, T. (n.d.). 3 1 2 3.
- Yani, Usman, Sudarni. (2023). *Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas*. 4.
- Yuliana Maria, U. P. (2022). *Efektivitas Kinerja Dalam Upaya Pelayanan Kantor Kecamatan Batu Aji*.
- Zamrodah, Y. (2018). *Faktor Yang Mempengaruhi Pegawai*. 15(2), 1–23.

L

A

M

P

I

R

A



N

1. Dokumentasi Observasi dan Wawancara Para Informan





**PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU**

Jl. Kenari No. 13 Telp. (0413) 84241 Fax. (0413) 85060 Bulukumba 92511

**SURAT IZIN PENELITIAN
NOMOR : 098/DPMPTSP/IP/III/2024**

Berdasarkan Surat Rekomendasi Teknis dari KESBANGPOL dengan Nomor: 074/0113/Bakesbangpol/III/2024 tanggal 6 Maret 2024, Perihal Rekomendasi Izin Penelitian maka yang tersebut dibawah ini :

Nama Lengkap	: Risnawati
Nomor Pokok	: 105611103620
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jenjang	: S1
Institusi	: Universitas Muhammadiyah Makassar
Tempat/Tanggal Lahir	: Tanuntung / 2002-02-11
Alamat	: Tanuntung
Jenis Penelitian	: Kualitatif
Judul Penelitian	: Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba
Lokasi Penelitian	: Tanuntung
Pendamping	: Pembimbing 1 : Drs. Ansyari Mone M, Pd dan Pembimbing 2 : Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si
Instansi Penelitian	: Kantor Kelurahan Tanuntung
Lama Penelitian	: tanggal 29 Februari 2024 s/d 29 April 2024

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami mengizinkan yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mematuhi semua Peraturan Perundang - Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat - istiadat yang berlaku pada masyarakat setempat;
2. Tidak mengganggu keamanan/ketertiban masyarakat setempat
3. Melaporkan hasil pelaksanaan penelitian/pengambilan data serta menyerahkan 1(satu) eksamplar hasilnya kepada Bupati Bulukumba Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Bulukumba;
4. Surat izin ini akan dicabut atau dianggap tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, atau sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan kegiatan penelitian/pengumpulan data dimaksud belum selesai.

Dikeluarkan di : Bulukumba
Pada Tanggal : 07 Maret 2024



Kepala DPMPTSP

Dra. Hj. Umrah Aswari, MM
Pangkat : Pembina Utama Muda-IV/c
Nip : 19670304 199303 2 010


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 4501/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Bulukumba
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3744/05/C.4-VIII/III/1445/2024 tanggal 26 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: RISNAWATI
Nomor Pokok	: 105611103620
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

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

Yang akan dilaksanakan dari: Tgl. 29 Februari s/d 29 April 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 26 Februari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. Perlinggal,



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3744/05/C.4-VIII/II/1445/2024

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

26 February 2024 M

16 Sya'ban 1445

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0198/FSP/A.6-VIII/II/1445/2024 tanggal 26 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : RISNAWATI

No. Stambuk : 10561 1103620

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN TANUNTUNG KECAMATAN HERLANG KABUPATEN BULUKUMBA"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 29 Februari 2024 s/d 29 April 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Risnawati

Nim : 105611103620

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	0 %	10 %
2	Bab 2	2 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 28 Mei 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



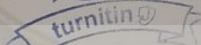
Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail: perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I Risnawati 105611103620

ORIGINALITY REPORT

0% SIMILARITY INDEX	0% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off
Exclude matches < 2%



BAB II Risnawati 105611103620

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS



PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Exclude bibliography

Off



Ab III Risnawati 105611103620

ORIGINALITY REPORT

9%	5%	0%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

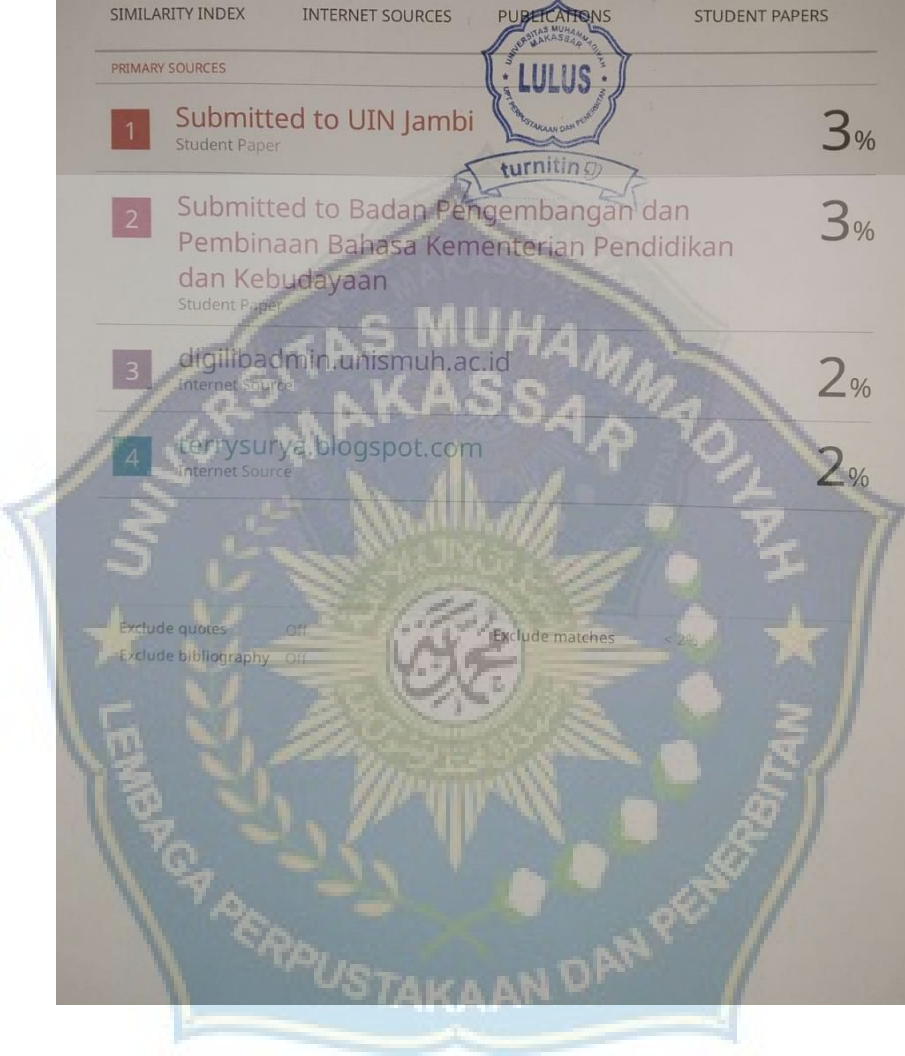
PRIMARY SOURCES

1	Submitted to UIN Jambi Student Paper	3%
2	Submitted to Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Student Paper	3%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
4	terrysurya.blogspot.com Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



LAB IV Risnawati 105611103620

ORIGINALITY REPORT

3%	3%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	andiradianto.blogspot.com Internet Source	3%
---	--	----

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

turnitin



The image shows a Turnitin originality report for a student named Risnawati. The report indicates a 3% similarity index, with the source being andiradianto.blogspot.com. The report also shows 0% similarity for internet sources, publications, and student papers. The Turnitin logo and the official seal of Universitas Muhammadiyah Makassar are visible in the background.

V Risnawati 105611103620

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	desiyunita0628.wordpress.com Internet Source	2%
2	www.scribd.com Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



RIWAYAT HIDUP



Risnawati. Lahir di Tanuntung, 11 Februari 2002. Anak ke dua dari tiga bersaudara, dengan Ayahanda Ramli Banung dan Ibunda Titi Nurjannah. Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar di SDN Negeri 193 Tanuntung, tamat pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan Pendidikannya di SMP Negeri 28 Bulukumba dan lulus pada tahun 2017. Dan kemudian melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 6 bulukumba dan lulus pada tahun 2020. Dan setelah lulus dari Sekolah Menengah penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan mengambil jurusan Ilmu Administrasi negara dan meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) dengan menyusun skripsi berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba