

PENGARUH KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN PANAKUKANG KOTA MAKASSAR

Rendy¹, Rahman², Hasran³ & Nuddin⁴

¹Program Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Pejuang. R.I

Email: rendyterbang@ymail.com

²Program Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Pejuang. R.I

Email: rahman.77@gmail.com

³Program Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Pejuang. R.I

Email: doktorhasran@gmail.com

⁴Program Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Pejuang. R.I

Email: nurdin.upri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini adalah bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Panakkukang. Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe kuantitatif; yaitu penelitian yang melihat pengaruh kinerja pegawai terhadap peningkatan layanan di Kantor Kecamatan Panakkukang kota Makassar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa kuantitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa ketetapan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

Kata kunci: Pengaruh Kinerja; Peningkatan Layanan

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah dara Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Kinerja pelayanan publik serta pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi, tidak lain yaitu manusia itu sendiri. Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka untuk kemajuan organisasi. Potensi setiap individu yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga memberikan hasil yang maksimal. Keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia itu sendiri, karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk menggerakkan roda aktivitas organisasi.

Sumber daya manusia harus diolah sebaik baiknya sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal dan baik. Tak terkecuali pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar yang dituntut

untuk bisa memberikan pelayanan sosial yang tinggi terhadap masyarakat sesuai permasalahan sosial yang berbasis kemasyarakatan hal ini menuntut kinerja yang baik dan berintegritas tinggi dalam pemberian pelayanan dari semua pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang.

Sumber hukum yang mengatur tentang pelayanan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari uraian tersebut memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan.

Kinerja pegawai tidak pernah lepas dari tingkat disiplin dan besarnya motivasi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Semakin tinggi tingkat disiplin dan motivasi yang dimiliki seorang pegawai maka semakin tinggi pula kinerjanya. Namun jika ditinjau dari segi kesesuaian jam kerja terlihat dari pegawai Kecamatan Panakkukang Kota Makassar masih terdapat beberapa pegawai yang sering datang terlambat bahkan tidak ke kantor dengan tidak adanya keterangan kenapa tidak hadir.

Fenomena yang ada terkait pelayanan di kantor kecamatan salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Panakkukang adalah "*Antrian smart panakkukang*" hal ini merupakan salah satu yang di berikan demi kemudahan dan kenyamanan bagi warga. Sistem antrian ini memiliki banyak keunggulan karena berbasis teknologi yang memudahkan, selain antrian yang otomatis, antrian smart ini pula dapat melakukan scan wajah masyarakat secara otomatis sehingga mempermudah pula pegawai Kantor Kecamatan dalam melakukan pelayanan. Adapun manfaat lainnya adalah: 1. Warga yang melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan Panakkukang kota Makassar secara otomatis ter *capture* oleh sistem yang hasil gambarnya langsung ter-*connected* dengan *smartphone* Camat dan Sekcam Panakkukang; 2. Calon pengurusan di Kantor Kecamatan Panakkukang yang selama ini sering dimanfaatkan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab dapat terpantau langsung sehingga hal tersebut dapat diantisipasi sejak dini oleh Pemerintah Kecamatan Panakkukang; 3. Saat warga Panakkukang mengantri untuk mendapatkan pelayanan, di bagian *Front Office* Kecamatan Panakkukang juga memiliki banyak sarana dan prasarana pendukung lainnya; dan 4. Menyediakan aneka bacaan, koran harian, majalah, komik dan buku dengan berbagai jenis dan ragam pilihan.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Kinerja

Kinerja atau Prestasi kerja adalah kegiatan seorang pegawai atau pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan yang mencakup kemampuan kerja, disiplin, hubungan kerja, prakarsa dan kepemimpinan dalam hal-hal khusus sesuai bidang dan level

pekerjaan yang dijabatnya (Soperihanto, (2011:68). Menurut Mangkunegara (2010:9) bahwa kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Sinambela dkk. (2006:136), mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.

Untuk membatasi ruang lingkup kinerja maka digunakan teori menurut Hasibuan dalam Mangkunegara (2010:17-18) bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu yang terdapat beberapa unsur sebagai berikut:

1. Kesetiaan, yaitu tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab.
2. Kemampuan Kerja, yaitu keahlian atau kecakapan dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan, serta hasil pekerjaan dapat memenuhi standar kerja yang digunakan.
3. Kejujuran, yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan yang berlaku, tidak curang dalam berbicara ataupun bersikap serta tidak menyalahgunakan yang telah diberikan.
4. Kreativitas, yaitu kemampuan dalam mengambil keputusan atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam tugas pokok tanpa menunggu perintah atau bimbingan orang lain.
5. Tanggung Jawab, yaitu kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan, melaksanakan dengan sebaik-baiknya, tepat waktu, serta berani menerima resiko bila terjadi kesalahan.

Menurut Umar Sako Baderan, Yespin Ingo (2018). Kinerja merupakan produk dari melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi dengan penuh rasa tanggung jawab, dedikasi dan loyalitas yang maksimum. kerja yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu segala daya upaya yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap warga masyarakat. Kinerja yang diharapkan ini tercermin pada tiga aspek yakni aspek kognitif yaitu pemahaman pegawai tentang sistem pelayanan administrasi kepada masyarakat. Aspek afektif yaitu kinerja aparat pegawai dalam memberikan pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh pegawai untuk menerima dan menciptakan hubungan interpersonal yang harmonis dengan masyarakat. Aspek kinerja adalah segala upaya yang dilakukan pegawai dalam menggunakan fisik untuk bertindak sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Konsep Kuantitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan tingkat ketercapaian dari tujuan dalam organisasi yang menyangkut produk maupun jasa primer yang dihasilkan. Untuk

mendukung kedua hal ini seorang pegawai harus memiliki pengetahuan dan wawasan tentang pengelolaan administrasi sebagai faktor utama dari keberhasilan pelayanan administratif dan harus menjadi pegangan utama bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Kantor Kecamatan Panakkukang Makassar mempunyai peran yang sangat vital dalam mendukung berhasilnya pelaksanaan pemerintahan daerah secara keseluruhan. Pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat yang menjadi tolak ukur pada pemerintahan. Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Panakkukang sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kinerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat sangat tergantung pada kinerja aparaturinya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor lingkup Kota Makassar dari kualitas pelayanan yang di terimanya. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan pendapat dari Lembaga Administrasi Publik dalam buku Sistem Administrasi Publik Republik Indonesia menerangkan bahwa gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. menerangkan bahwa gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi (Dermawan DP, 2017). Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *expected service dan perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Demikian pula sebaliknya (Tjiptono, 2002).

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Kuantitatif Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan cara wawancara, kuesioner, observasi, dan Dokumentasi.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu.

PEMBAHASAN

Kuantitas Terhadap Peningkatan Pelayanan

Hasil penelitian yang didapatkan di Kantor Kecamatan dari hasil regresi menunjukkan kuantitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan ke masyarakat. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Panakkukang sangat memperhatikan kuantitas pelayanan ke masyarakat sangat menentukan dalam peningkatan pelayanan publik.

Berdasarkan jawaban dari beberapa responden yang di wawancarai dengan menggunakan kuesioner mengenai kuantitas pelayanan menunjukkan bahwa jumlah dan jenis pelayanan diberikan Kantor Kecamatan Panakkukang sudah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dimana mayoritas masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan permasalahan yang dihadapi segera di ditemukan titik pemcahannnya atau jalan keluarnya.

Kualitas Terhadap Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan dimana dari hasil pengujian didapatkan dengan hasil $0,04 < 0,05$. Artinya kualitas pelayanan mempunyai peran yang sangat penting terhadap pelayanan pemerintah daerah.

Setelah peneliti melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Panakkukang dilihat penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Panakkukang pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Sesuai dengan pernyataan Kepala Bagian Umum yang peneliti wawancarai bahwa: "Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi masyarakat yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka masyarakat juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai tersebut. Selain itu, penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Panakkukang sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kota yaitu seragam pegawai".

Ketetapan Waktu Terhadap Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa ketetapan waktu berpengaruh signifikan dan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan dimana hasil pengujian didapatkan hasil $0,02 < 0,05$. Ketetapan waktu mempunyai peran yang penting terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Camat Panakkukang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa kuantitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.
2. Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.
3. Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa ketetapan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F. (2016). *Analisis Peran Kepemimpinan Camat Di Kantor Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo*. JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik, 1(2), 158-168
- Badan Pusat Statistik Kota Makassar, 2022. *Kota Makassar Dalam Angka 2022*.
- Basri Syahril dan Eka Armans Pailis, 2017. *Analisis Industri Pangan Sub Sektor Industri Makanan Ringan Kue Bangkit dan Bolu*. 2017
- Dharma Setyawan Salam 2004, *Otonomi Daerah, Dalam Perspektif Lingkungan, Nilai dan Sumber Daya*, cet. 2, Djambatan, Bandung.
- Eurika Wulan Sari, 2015, *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kundur Kabupaten Karimun*. Dalam Angka 2015
- Efendi Dian Wisnu, 2018. *Pengaruh Variasi Produk, Kemasan dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Ice Cream Campina di Mini Market Wilayah Kota Kediri*. Jurnal Universitas PGRI Kediri. Dalam Angka 2018
- Frederick W. Taylor (1995). *Buku Total Quality Manajemen*.
- Joko Susanto, Zepa Anggraini, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin, Jurnal Administrasi Negara*, Volume 23 Nomor 25 Nomor.
- Hermasyah, & Arifin, Z. . (2016). Peningkatan Pelayanan Publik Kaitannya Dengan Pola Kepemimpinan Dan Komunikasi Organisasi Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita* , 7(2), 191–208. <https://doi.org/10.47030/administrasita.v7i2.192>
- Kawa, Erlangga Pati. 2011. *Pengaruh Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Daerah Pasca 57 Pelaksanaan Undang-Undang Otonomi Daerah*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Kotler, Philip and Gray Armstrong, 2012, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, (Terjemahan Angella Anitawati Hermawan)*, Jilid I Edisi 6, Jakarta: Prehlindo.
- Lestari Yessi, 2017, *Pengaruh Atmosfer Kafe, Daya Tarik Promosi, dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening*, Skripsi, Semarang
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2010, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT Refika Aditama
- Marliyufitha (2013). *Jurnal Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan*. Jurnal
- Novi Aisha, 2018, *Pengaruh Kuantitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek Pada Univeristas Muhammadiyah Sumater Utara*, Jurnal Samudera Ekonomi dan Bisnis.
- Nugroho, Bhuno Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Priska Rompas, 2014, *Kinerja Pegawai Kecamatan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan Dalam Pelayanan Pembuatan Akte Jual Beli*, Jurnal Politico.
- Prihatmingtyas Budi, dkk, 2017. *Pengembangan Industri Kecil Makanan dan Minuman Olahan Berbasis Kerakyatan*, Dalam Angka 2017.
- Rahmawati, 2015, *Pengaruh Variasi Produk, Harga, Dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Roti Breadtalk Yogyakarta*. Jurnal Ilmu Manajemen, Dalam Angka 2015.
- Simanjuntak, Payaman J. 2001. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Swastha, Basu Hani Handoko. 2011. *Manajemen Pemasaran_Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Santi Budi Utami, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*.
- Shinta Deviana, 2018. *Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Penumpang Kereta Api Tanjung Karang – Kotabumi 2015-2017)*. Fakultas Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Triantoro Ardi Kurniawan, (2008) *Peranan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kecamatan: Studi Pada Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Timpe, A. Dale, 2005. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia: Produktivitas Elex Media Komputindo*.
- Umar Sako Baderan, *Yespin Ingo (2018) Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik.