

## KINERJA APARATUR KELURAHAN DI WILAYAH KECAMATAN BANJARBARU UTARA DALAM PELAYANAN PUBLIK

Helmi Sarlianna Sitindaon  
Universitas Achmad Yani Banjarmasin  
email : [helmisarlianna70@gmail.com](mailto:helmisarlianna70@gmail.com)

**Abstract:** Public service is a form of a country's responsibility to its citizens, which implicitly is the ability of the bureaucracy itself as a public servant who has the legitimate power to regulate society fairly and wisely. To provide excellent service by the government bureaucracy, of course one of the important indicators to build is establishing the performance of government organizations that are able to provide excellent service so that the public feels well served. The aim of this research is to find out how the sub-district apparatus in the North Banjarbaru District of Banjarbaru City performs in public services. The type of research used is policy research with a qualitative descriptive type. The results of the research show that the dimensions of quality of service work are not yet optimal regarding the mastery of expertise and skills in the field of work for the apparatus. Representatively, in the knowledge dimension, there is a tendency such as social programs that are still not on target. Representatively, in the knowledge dimension, there is a tendency such as social programs that are still not on target. The reliability of the reliability dimension regarding apparatus work discipline, service certainty, rights and obligations as well as conditions regarding service comfort need to be re-evaluated. Implementation of the dimensions of presence and cooperation intensity is still not good internally by the sub-district and community members.

**Keywords:** *employee;, performance; public service.*

**Abstrak:** Pelayanan publik merupakan bentuk tanggungjawab suatu negara kepada warganya yang mana secara implisit adalah kemampuan dari birokrasi sendiri sebagai abdi masyarakat yang mempunyai legitimasi kekuasaan untuk mengatur masyarakatnya secara adil dan bijaksana. Untuk memberikan layanan yang prima oleh birokrasi pemerintah, tentunya salah satu indikator yang penting untuk dibangun adalah membentuk kinerja organisasi pemerintah yang mampu memberikan pelayanan prima sehingga publik merasa terlayani dengan baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru dalam pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah *policy research* dengan tipe deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas kerja pelayanan belum optimal yang menyangkut penguasaan keahlian dan keterampilan bidang pekerjaan bagi aparatur. Secara representatif pada dimensi pengetahuan ada kecenderungan seperti program sosial masih belum tepat sasaran. Secara representatif pada dimensi pengetahuan ada kecenderungan seperti program sosial masih belum tepat sasaran. Realibilitas dimensi kehandalan tentang disiplin kerja aparatur, kepastian pelayanan hak dan kewajiban serta kondisi menyangkut kenyamanan pelayanan perlu evaluasi kembali. Pelaksanaan pada dimensi kehadiran dan kerjasama intensitasnya masih kurang baik secara internal pihak kelurahan dan warga masyarakat.

**Kata kunci:** pegawai; kinerja; pelayanan publik.

### PENDAHULUAN

Era otonomi telah memberikan legitimasi bagi daerah untuk menyelenggarakan urusan rumah tangga daerah masing-masing. Sebagaimana tertuang dalam Undang-undang RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan otonomi daerah. Di tengah-tengah masyarakat yang kritis, dan berbagai tuntutan kepada birokrasi pemerintah hendaknya ini menjadi momentum bahwa pemerintah harus lebih berdaya untuk memberikan layanan yang optimal kepada publik sebagai perwujudan dari kemampuan pemerintah secara kredible dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Nancy (2023) menyebutkan pelayanan

prima adalah secara umum pelayanan prima adalah pelayanan yang memberikan pengalaman positif dan meninggalkan kesan baik kepada pelanggan. Tujuan pelayanan prima tentunya untuk meningkatkan citra dan reputasi perusahaan di bidang layanan. Pelayanan prima menurut Solihin (2011) dalam Nancy (2023) adalah kemampuan untuk mengantisipasi, mengenali, dan memenuhi harapan-harapan pelanggan. Kemudian Menurut Rahmayanty (2010) dalam Nancy (2023) pelayanan prima adalah layanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar citra buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali (Enceng, 2008). Penelitian Kunci (2019) yang berjudul kualitas pelayanan publik hasil penelitiannya pelaksanaan kualitas pelayanan dalam pengurusan IMB pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai diukur dari indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy 76,71% dapat berjalan baik. Penelitian Yusribau (2014) indikator-indikator yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan sesuai persepsi masyarakat diantaranya adalah ketepatan dan kejelasan jadwal pelayanan, keterjangkauan, kewajaran dan kejelasan rincian biaya pencatatan nikah, kesederhanaan prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah, kompetensi petugas pelayanan, kecepatan dan ketepatan merespon permasalahan pengguna layanan, kemampuan memberi kepercayaan kepada pengguna layanan dan keramahan petugas.

Untuk memberikan layanan yang prima oleh birokrasi pemerintah, tentunya salah satu indikator yang penting untuk dibangun adalah membentuk kinerja organisasi pemerintah yang mampu memberikan pelayanan prima sehingga publik merasa terlayani dengan baik. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kemudian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada substansinya bermuara pada upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, Oleh karena itu, kinerja pemerintah daerah pada akhirnya akan berkaitan langsung dengan aktivitasnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Kantor kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru sebagai organisasi pemerintah pelayanan publik selayaknya harus mampu memberikan layanan yang prima kepada masyarakat oleh karena. Aparatur di tingkat ini adalah bagian cerminan dari keberhasilan pemerintah di dalam mewujudkan tatanan pemerintah yang baik, profesional, mengayomi dan melayani masyarakatnya. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dilapangan pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru ditemukan fenomena atau persoalan seperti kurang optimalnya pelayanan oleh aparatur kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru seperti pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk, pembuatan akta kelahiran, Kartu keluarga, pengurusan izin Perkawinan, pengurusan sertifikat hak milik tanah, pengurusan ijin mendirikan bangunan dan lainnya.

Ini dibuktikan atas berbagai keluhan yang diterima oleh masyarakat kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru seperti **Pertama:** jangka waktu yang tidak sesuai, hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan yang lamban. **Kedua:** informasi yang belum jelas, seperti papan informasi. **Ketiga:** tidak adanya penerapan sistem pelayanan yang akuntabel. **Keempat:** disiplin dari aparatur yang masih lemah, ini digambarkan dari warga masyarakat yang berurusan sering menunggu petugasnya terlebih dulu. Keadaan ini juga dapat secara tidak langsung mengurangi waktu kerja pelayanan, kegelisahan bagi warga karena juga ada kepentingan lainnya, dan di tambah performa aparatur yang agak kaku sehingga ini akan membangun citra negatif oleh masyarakatnya.

Berdasarkan pada isu yang berkembang dimasyarakat pada kelurahan di wilayah Keca-

matan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru, diharapkan kinerja pelayanan perlu diperhatikan baik kualitas dan kuantitas pelayannya sehingga akan memberikan kinerja pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat di daerah tersebut. Indikasi adanya keluhan dimasyarakat tersebut menjadi keinginan dan ketertarikan untuk melakukan suatu penelitian tentang kinerja pelayanan aparatur pemerintah pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pelayanan di kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru dalam riset ini akan melihat kinerja pelayanan pada aspek kualitas kerja, aspek pengetahuan, aspek kehandalan dan kehadiran serta aspek kerjasama.

Dengan berdasarkan hasil observasi dan wawancara terbuka langsung dilapangan secara holistik maka dapat ditemukan permasalahan yang ditemukan sehubungan dengan kinerja pelayanan yang disimpulkan bahwa dimensi kualitas kerja ditemukan masih adanya keluhan dari warga tentang eksistensi pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru dalam hubungannya dengan ketepatan dan kecepatan kerja pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru ditemukan bahwa masih adanya kesalahan dalam melakukan pekerjaan pelayanan seperti pengetikan identitas diri warga, waktunya proses layanan yang lamban dan aparatur yang sering tidak ada ditempat kerja meskipun pada akhirnya pekerjaan pelayanan tetap terwujud dengan baik. Kemudian perlengkapan dan pemeliharaan teknis pelayanan pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru ditemukan masih belum memadai dengan kondisi keperluan masyarakat yang meningkat dan perkembangan teknologi.

Dalam pelayanan yang menyangkut warga dengan keadaan tangible perlu diperhatikan yang berhubungan dengan kuantitas sumber daya perlengkapan dan peralatan pelayanan agar kinerja layanan lebih efisien dan efektif agar warga lebih kondusif di dalam pelayannya. Kecakapan kerja dengan berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa aparatur kelurahan memiliki kemampuan kerja yang cukup baik, dilihat cara melayani dan memberikan penjelasan kepada warga, namun ini perlu didukung dengan performa aparatur yang ramah, proses hasil layanan yang tidak lamban (tepat waktu), penguasaan perlengkapan dan peralatan pelayanan, dan kemampuan menyerap aspirasi warga agar kinerja aparatur secara profesional dilakukan.

Pada dimensi pengetahuan dalam hubungannya dengan kinerja pelayanan aparatur kelurahan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru adalah temuan penelitian yaitu secara kemampuan kerja dalam hubungannya dengan prosedur administrasi pelayanan sudah baik, pelayanan jangan terlalu berbelit-belit dan informasi biaya perlu dijelaskan oleh pihak aparatur agar warga mengetahui besaran biaya yang harus ditanggung agar adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban warga yang harus dipenuhi.

Konsistensi kerja perlu dibangun oleh pemerintah kepada masyarakat baik di tingkat pusat dan daerah hingga ditingkat kelurahan. Pada dasarnya pelayanan di kelurahan dalam wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru, implementasi kinerja pelayanan sudah cukup baik kepada warga, namun masih perlu adanya konsolidasi aparat kelurahan untuk melihat keadaan kehidupan masyarakat di daerah yang menjadi tanggungjawabnya; seperti berbagai jenis bantuan dari pemerintah yang masih salah sasaran, dan jaminan pelayanan kesehatan gratis oleh warga perlu diperhatikan pihak pemerintah ditingkat kelurahan ini. Keadaan ini masih belum dapat menyerap aspirasi masyarakat menyebabkan konsistensi aparatur pemerintah ditingkat ini menjadi kurang optimal, disamping itu disiplin waktu kerja petugas ditegakkan agar kepentingan warga kepada kelurahan tidak lamban disebabkan petugas tidak ada ditempat dan sebagainya.

Dimensi keandalan ini merupakan indikator untuk mengukur kemampuan dalam melaksanakan tugas baik disiplin petugas pelayanan, kepastian pelayanan, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Kedisiplinan merupakan peraturan kerja yang harus dipatuhi dan

ditegakkan. Disiplin kerja dapat menyangkut masalah jam kerja dan waktu penyelesaian kerja. Pada kinerja pelayanan di kelurahan wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru dalam hubungannya dengan jam kerja dan konsistensi penyelesaian pelayanan perlu dievaluasi kembali. Pimpinan di kelurahan harus mampu memberikan keteladan dan mengkoordinir bawahannya agar bekerja lebih optimal. Kantor kelurahan merupakan bagian dari kehidupan masyarakat dan bernegara. Peran kantor kelurahan sangatlah penting sebagai cerminan pelaksanaan birokrasi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik.

Kepastian pelayanan adalah realita kepada publik yang harus dilayani oleh setiap birokrasi pemerintahan disegala tingkatan baik pusat, daerah hingga ke pelosok daerah dalam kesatuan NKRI. Asas kepastian pelayanan adalah tanggungjawab diemban oleh pemerintah kepada masyarakatnya untuk dilayani sehingga tatanan pemerintah mempunyai tangibilitas yang tinggi dan dirasakan. Pada kepastian pelayanan khususnya ditingkat kelurahan sebagai gerbang keberhasilan pemerintah dikatakan sudah cukup baik artinya telah mampu memberikan pelayanan yang baik. Yang penting adalah kredibilitas yang perlu dijaga untuk menciptakan kepastian pelayanan prima kepada masyarakatnya terutama waktu penyelesaian dan kejelasan masalah teknis masih ada kelambanan pelayanan. Kemudian kenyamanan ruang pelayanan merupakan wujud fisik yang ditata dengan rapi dan pantas. Dengan ruang tunggu yang bersih diharapkan memberikan kenyamanan bagi warga. Pelayanan bukan saja pada aspek pekerjaan keadaan kenyamanan ruang tunggu juga perlu diperhatikan. Pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru sebaiknya halaman dan ruang tunggu perlu ditata, diatur, dan dipelihara agar kelihatan bersih dan nyaman.

Dimensi kehadiran dan kerjasama adalah aksistensi dari aparatur kelurahan ditengah-tengah masyarakat sehubungan dengan masalah yang dihadapi masyarakat dan peran aktif pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru sebagai birokrasi pemerintah. Kerjasama merupakan rasa kepentingan bersama dan tanggungjawab bersama antara masyarakat dan pemerintah untuk membangun daerah dengan sumber daya yang dimiliki. Ini tidak lepas dari eksistensi dari birokrasi untuk selalu ditengah masyarakat secara pendekatan sosial dalam menciptakan rasa saling memiliki untuk membangun. Pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru dengan berdasarkan temuan penelitian bahwa eksistensi Lurah dan jajarannya perlu ditingkatkan dengan mengadakan pertemuan rutin dengan warga kelurahan sehingga warga mengenal siapa yang menjadi publik figur didaerahnya.

Alasan konkrit secara realitas tentang aspek tersebut menurut Beach (1999) yang digunakan untuk mendeskripsikan secara empiris tentang kinerja birokrasi khususnya pada kinerja pelayanan publik yang mana secara eksplisit adalah tentang kinerja pelayanan pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Dengan memfokuskan pada aspek tersebut, dapat ditemukan dan diketahui kinerja pelayanan aparatur kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru dalam memberikan pelayanan publik di daerah tersebut. Keadaan ini menurut peneliti adanya kesenjangan *das sein* dan *das sollen* bahwa pelayanan aparatur pemerintah di tingkat kelurahan sebagai cerminan pintu gerbang keberhasilan pelayanan pemerintah masih belum mampu memberikan layanan yang prima sebagaimana yang telah menjadi hak warga negara. Oleh sebab itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja aparatur kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru dalam pelayanan publik ? Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru dalam pelayanan publik.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah *policy research*. Menurut Majchrzak dalam Sugiyono (2006) *policy research* adalah suatu proses penelitian yang dilakukan pada atau analisis terhadap masalah-masalah sosial yang mendasar sehingga temuannya dapat direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak secara praktis dalam menyelesaikan masalah. Penelitian ini dilakukan pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru meliputi Kelurahan Sungai Ulin, Kelurahan Komet, Kelurahan Mentaos dan Kelurahan Loktabat Utara.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder sebagai instrumen penelitian. Sebagai *informan* adalah pihak kelurahan (Lurah, Sekretaris lurah dan pegawai kelurahan lainnya yang menangani pelayanan masyarakat), dan masyarakat (tokoh masyarakat dan para RT dan warga sekitar). Sedangkan sumber data sekunder yang merupakan data penelitian baik kualitatif dan kuantitatif yang di peroleh peneliti secara tidak langsung serta mendukung sebagai sumber informasi penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi langsung dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tiga komponen, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ada beberapa kegiatan pengujian kredibilitas data penelitian ini dilakukan melalui perpanjangan pengamatan yang dilakukan hingga beberapa kali sampai data dirasa memadai dan kredible.

## HASIL

Dalam hal birokrasi, yaitu instrumen pemerintah untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan negara untuk mencapai tujuan negara. Namun, apabila diperhatikan pengalaman yang terjadi terlihat bahwa birokrasi tidak hanya melaksanakan administrasi pemerintahan, tetapi mempunyai peran dalam menciptakan keseimbangan kehidupan sosial, ekonomi, dan politik dalam masyarakat. Dalam realisasinya secara benar salah satunya dapat dilihat dari aspek pelayanan pemerintah kepada warga negaranya. Pelayanan publik merupakan bentuk tanggungjawab suatu negara kepada warganya yang mana secara implisit adalah kemampuan dari birokrasi sendiri sebagai abdi masyarakat yang mempunyai legitimasi kekuasaan untuk mengatur masyarakatnya secara adil dan bijaksana. Membangun tatanan pemerintahan yang berwibawa ini tidak lepas dari kinerja pemerintah dalam segala tindakannya kepada masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani karena kewajiban negara adalah demikian. Ini menggambarkan bahwa segala kepentingan masyarakat harus dilayani dengan sungguh-sungguh dari segala aspek bidang kehidupan.

Kinerja memiliki makna *performance is fuction of motivation and ability*, yang berwujud melalui kerja individual atau kelompok. Kinerja merupakan ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran tujuan, misi dan visi kelembagaan. Sehingga kinerja legislatif memiliki definisi ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran tujuan, misi dan visi legislatif. Kemudian penilaian kinerja seseorang dapat didasarkan pada kualitas dan kuantitas kerja, kehadirannya dapat tidaknya diandalkan, pengetahuan kerja dan kerjasama. Selanjutnya mengacu kepada uraian di atas, maka faktor-faktor yang akan diperlukan dalam penelitian kinerja ini adalah faktor kualitas kerja, yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, kecepatan penyelesaian kerja, pemeliharaan alat kerja kantor, ketepatan kerja, keterampilan dan kecakapan kerja. Faktor-faktor pengetahuan, meninjau kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan. Faktor keandalan, yang mengukur kemampuan dan keandalan dalam melaksanakan tugasnya baik dalam menjalankan peraturan maupun inisiatif dan disiplin. Faktor kehadiran, yang melihat aktivitas karyawan di dalam kegiatan-kegiatan rutin kantor, rapat-rapat atau kehadiran ditengah masyarakat yang membutuhkannya. Faktor kerjasama, melihat bagaimana pegawai

dengan bantuan orang lain menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan pada uraian tersebut maka keberhasilan pencapaian kinerja organisasi mempunyai ukuran tertentu. Kinerja menurut peneliti berdasarkan berbagai sumber adalah tindakan-tindakan yang telah dilakukan dalam menjalankan tugas yang diemban berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam mencapai tujuan. Dalam menjalankan tugas yang diemban oleh masing-masing individu dalam organisasi birokrasi publik mempunyai tujuan masing-masing. Akan tetapi pencapaian tujuan akhir yang dicapai tentu dihadapkan pula pada ukuran keberhasilannya. Ukuran keberhasilan organisasi pelayanan memuaskan atau tidak tentu diperoleh sejauhmana kinerja yang dilakukan dan dampaknya terhadap obyek yang dilayani. Secara garis besar ukuran keberhasilan pelayanan ini dapat dilihat dari perilaku aparatur organisasi yang menjalankan sesuai dengan prosedur kerja yang ditetapkan dan kemampuan emosional secara responsive mampu untuk memberikan solusi kepada publiknya. Publik adalah masyarakat sosial yang eksistensinya harus diakui sebagai pemberi legitimasi dalam wujud negara demokrasi. Masyarakat adalah warga yang harus dilayani dan bukan melayani, konsep ini hendaklah menjadi dasar bagi kesadaran birokrasi pemerintahan baik ditingkat pusat dan daerah.

## PEMBAHASAN

Pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru adalah organisasi pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan prima kepada warga masyarakatnya ditingkat ini, profesionalisme kerja aparatur pemerintah kelurahan ini harus dijalankan karena kelurahan merupakan gambaran keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu proses atau kegiatan pemberian layanan bagi keperluan orang atau masyarakat pelanggan yang berkepentingan dengan organisasi itu akan barang atau jasa sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tentang konsep pelayanan dijelaskan bahwa pelayanan adalah proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain baik yang sifat yang hak atau kewajiban karena adanya peraturan pemerintah, wujud berupa jasa maupun layanan. Hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Tentunya pelayanan publik yang mampu memberikan rasa puas dan kepastian pelayanan dengan baik ini tidak lepas dari dampak kinerja aparturnya. Hasil penelitian yang perlu diperhatikan dengan melihat pada konsep kinerja dalam mengukur keberhasilan pelayanan dengan berdasarkan kinerja memang perlu diperbaiki. Ada beberapa ukuran keberhasilan pelayanan dengan melihat pada kinerja pelayanan. Faktor kualitas kerja, yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, kecepatan penyelesaian kerja, pemeliharaan alat kerja kantor, ketepatan kerja, keterampilan dan kecakapan kerja. Faktor-faktor pengetahuan, meninjau kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan. Faktor keandalan, yang mengukur kemampuan dan keandalan dalam melaksanakan tugasnya baik dalam menjalankan peraturan maupun inisiatif dan disiplin. Faktor kehadiran, yang melihat aktivitas aparat kelurahan dalam kegiatan-kegiatan rutin kantor, rapat-rapat atau kehadiran ditengah masyarakat yang membutuhkannya. Faktor kerjasama, melihat bagaimana pegawai dengan bantuan orang lain menyelesaikan pekerjaannya.

**Pada Dimensi kualitas kerja** implementasi yang telah dilakukan pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru ini lebih ditingkatkan terutama yang menyangkut aspek kemampuan kerja dengan baik. Sebagaimana menurut Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009, salah satunya adalah kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Selama ini masih terlihat kualitas kerja pelayanan belum optimal. Kemampuan yang menyangkut penguasaan, keahlian dan keterampilan bidang pekerjaan bagi aparatur seperti perlu diberdayakan kembali melalui adanya program pelatihan tentang implementasi pelayanan dalam hubungannya dengan pelaksanaan prosedur kerja layanan yang harus dikuasai atau setidaknya Lurah selaku pimpinan selalu memonitor kerja bawahannya untuk melakukan pekerjaan dengan benar. Profesionalisme kerja tidak lepas dari penguasaan materi pekerjaan yang melingkupinya, keahlian dalam menjalankan prosedur kerja dengan baik dan keahlian dalam melakukan hal-hal operasional teknis, dengan demikian bila ini dimiliki maka kesempurnaan dan kecakapan pekerjaan akan tercapai dengan baik secara konsisten dan profesional. Secara tidak langsung berdampak pada persepsi positif kinerja pelayanan birokrasi kelurahan yang lebih realibel dan kredibel.

**Dimensi Pengetahuan** ini mencangkup penguasaan pada bidang pekerjaan yang ditempatkan dan proses umum. Bidang pekerjaan yang ditempatkan dan proses umum bahwa aparatur harus memahami, mengerti dan produktif tentang tanggungjawab yang diemban sesuai dengan garis besar pekerjaannya sebagaimana tercantum dalam SOP-nya dan hal yang terjadi dalam daerah yang menjadi tanggungjawabnya khususnya pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru.

Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang misalnya kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan merupakan tipe pekerja keras. Dan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan dan lingkungan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

Kemampuan menjalankan kerja sesuai apa yang digariskan atau ditempatkan ini mempunyai implikasi bahwa aparatur pemerintah mampu bekerja dengan baik, maka dari itulah pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru untuk mendukung ini maka sikap melayani harus ditanamkan. Birokrasi bertugas melayani dan bukan minta dilayani sehingga sinergitas hak dan kewajiban berjalan dengan harapan tanpa ada saling mempersulit dan justru mempermudah. Sinergi internal sesama aparatur kelurahan juga harus diciptakan dalam mencapai pelayanan prima, oleh karena di dalam organisasi semua petugasnya mempunyai peran dan tanggungjawab yang saling terkait, konflik internal juga dapat mempengaruhi kinerja terhadap masyarakatnya. Sinergi eksternal juga sekarang perlu lebih dimonitor kembali oleh aparatur pemerintah kelurahan. Menurut Inpres Nomor 5 Tahun 2004 bahwa Organisasi Birokrasi Publik perlu menanamkan kinerja secara terintegral sebagai cerminan terciptanya *good governance*. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang mantap perlu di dukung dengan adanya kinerja organisasi birokrasi publik yang tinggi dan profesional yang mampu menciptakan citra positif pemerintah kepada publiknya untuk terciptanya *good governance* tersebut. Profesional dalam dimensi ini bagaimana kelurahan sebagai gerbang keberhasilan pemerintah mampu sebagai wadah yang aspiratif terhadap pelaksanaan pemerintahan ditingkat kelurahan. Secara representatif dilapangan masih ada kecenderungan kesenjangan sosial seperti program bantuan sosial masih belum tepat sasaran kedepan ini perlu dilakukan langkah-langkah konkrit untuk diatasi. Hal kecil ini jangan sampai terjadi pencitraan yang negatif kepada pihak kelurahan. Integralitas kepada publik yang komprehensif perlu diciptakan sebagai wewenang dan tugas yang diemban pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru dalam menjalankan pelayanan kepada publiknya.

**Dimensi Kehandalan** ini merupakan indikator untuk mengukur kemampuan dalam melaksanakan tugas baik disiplin petugas pelayanan, kepastian pelayanan, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Disiplin tugas merupakan ketaatan kepada aturan-aturan yang ditetapkan. Disiplin terhadap jam kerja yang tepat adalah bagian ketaatan kepada ketentuan organ-

isasi. Pada kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru yang mempunyai peran untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada warga tentunya kesadaran untuk melayani perlu dipahami dan hayati. Kesadaran ini salah satunya dengan melakukan jam kerja yang tepat sehingga efisiensi dan efektivitas kerja dapat tercapai. Selama ini penetapan jam kerja masuk pegawai dilingkungan kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru belum terlaksana dengan baik, apakah harus masuk jam mulai jam 08.00 atau jam 09.00 pagi. Jam kerja menunjukkan jam waktu masuk atau pulang sehingga realisasi jam masuk kerja atau pulang merupakan bagian disiplin kerja pegawai kelurahan sebagai aparatur kelurahan dan negara dan konsistensi terhadap peraturan jam kerja PNS dilingkungan pemerintah daerah.

**Kepastian Pelayanan** merupakan eksistensi dari birokrasi pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan hak-hak warga negaranya. Bagi kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru secara intensive kepastian pelayanan menyangkut hak warganya. Ada prinsip yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain salah satunya adalah meningkatkan realibilitas pelayanan. Ini dilakukan agar keberadaan kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru dapat dirasakan baik proses administratif dan kehidupan sosial kelurahan terhadap warganya. Untuk kepastian pelayanan pada kantor kelurahan yang menyangkut kepentingan warga secara administratif sudah baik ini dibuktikan dengan pelayanan diberikan, hanya saja yang perlu ditekankan eksistensi sosial masyarakat seperti program bantuan yang harus tepat sasaran. Pendekatan sosial perlu dilakukan pihak kelurahan agar adanya rasa keterikatan untuk saling memiliki dan kerjasama warga dan pemerintah di level kelurahan tercipta. Untuk itu aparat kelurahan melalui forum RT dan RW perlu dieksisiskan kembali dan secara sistemik untuk menjalankan tata kelola administrasi pelayanan publik secara konsekwen dan profesional. Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur pemerintah yang berkedudukan di birokrasi publik baik pusat, dan daerah maupun BUMN/BUMD mempunyai tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada publiknya. Hal ini secara eksplisit jelas kepastian pelayanan kiranya harus ada dan dibuktikan dengan kinerja pelayanan nyata secara rasional dan implementatif.

**Kenyamanan lingkungan kerja** merupakan kondisi dari perwujudan perhatian kepada siapa saja yang harus dilayani. Kondisi ini menyangkut wujud fisik seperti tempat dan ruang pelayanan yang menyenangkan. Kondisi yang tata ruang pelayanan publik yang rapi dan bersih menunjukkan perhatian secara tidak langsung dirasakan. Berkaitan dengan pemberian pelayanan publik selalu dipersyaratkan adanya pertemuan antara pihak masyarakat pengguna dengan pihak yang menyediakan pelayanan (birokrasi publik). Pertemuan diciptakan karena diakibatkan keperluan dan kepentingan sama untuk melayani dan dilayani. Keperluan ini tentu ada tempat dimana kegiatan itu akan berlangsung. Maka dari itu perhatian kepada kondisi tempat yang menyenangkan dan nyaman perlu dipersiapkan yang bertujuan tangibelitas sarana dan prasarana pelayanan tersedia dengan baik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang telah dikembangkan, maka terdapat minimal 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel yang akan dijadikan dasar pengukuran kinerja terhadap pelayanan salah satunya menciptakan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati dan kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. Kantor Kelurahan Sei Lulut Kecamatan Banjarmasin Timur mengenai sarana dan prasarana pendukung pelayanan sepertinya perlu ditata dengan baik dan pemeli-

haraannya dikarenakan frekwensi warga yang datang untuk dilayani juga setiap harinya ada selalu. Dengan cerminan tata kelola tempat pelayanan yang baik ini gambaran bahwa realibilitas pelayanan diwujudkan dengan baik.

**Dimensi kehadiran dan kerjasama** adalah aksistensi dari aparatur kelurahan ditengah-tengah masyarakat sehubungan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat dan peran aktif kulurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru sebagai birokrasi pemerintah. Kehadiran dan kerjasama merupakan dua hal yang saling berkait. Kerja birokrasi mempunyai urutan penyelesaian yang saling berhubungan satu bidang kerja dengan bidang lainnya. Pimpinan kelurahan secara manajemen perlu melakukan pengawasan internal kepada segenap jajarannya serta mampu memberikan motivasi kerja sehingga kinerja kelurahan dapat ditingkatkan. Pengawasan ini bertujuan untuk melihat dan menilai hasil kinerja pelayanan yang telah dicapai kelurahan dalam melayani masyarakatnya. Kelambanan pelayanan pada kantor kelurahan ini mempunyai lambatnya output pelayanan dihasilkan. Kelambanan ini menunjukkan kinerja yang lamban maka dari motivasi kerja diri harus ditingkatkan sehingga disiplin juga meningkat.

## SIMPULAN

### *Simpulan*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sehubungan tentang kinerja pelayanan di kelurahan di wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas kerja pelayanan belum optimal yang menyangkut penguasaan keahlian dan keterampilan bidang pekerjaan bagi aparatur.
2. Secara representatif pada dimensi pengetahuan ada kecenderungan seperti program sosial masih belum tepat sasaran.
3. Realibilitas dimensi kehandalan tentang disiplin kerja aparatur, kepastian pelayanan hak dan kewajiban serta kondisi menyangkut kenyamanan pelayanan perlu evaluasi kembali.
4. Pelaksanaan pada dimensi kehadiran dan kerjasama intensitasnya masih kurang baik secara internal pihak kelurahan dan warga masyarakat.

### *Saran*

Untuk menciptakan kualitas kerja yang profesional maka pemberdayaan segenap aparatur pemerintah di tingkat kelurahan dalam wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara ini perlu dilakukan. Profesional kerja akan mencerminkan kualitas kerja yang handal dan memberikan kinerja organisasi publik yang memberikan pelayanan dalam memuaskan kepada masyarakatnya. Sinergitas intern aparatur perlu diciptakan agar masing-masing tugas dan fungsi pelayanan mempunyai kesadaran tinggi dalam bekerja sehingga mempunyai implikasi pelayanan prima kepada publik dapat terwujud. Intensitas kepada kepentingan publik secara kuantitas perlu ditingkatkan agar eksistensi kelurahan mempunyai realibilitas yang mantap dan dirasakan. Kemudian perilaku proaktif dan kooperatif perlu dicerminkan kepada warga masyarakat. Secara pro aktif birokrasi ini selalu melakukan pendekatan sosial dengan tujuan menciptakan rasa memiliki dan kebersamaan untuk membangun daerah yang maju dan secara kooperatif menciptakan kerjasama yang akurat sesama aparatur kelurahan dan warga.

## DAFTAR RUJUKAN

Abdul Wahab, Solichin, (1997). *Masa Depan Otonomi Daerah*. Edisi Satu, SIC

Bappenas.(2004). *Pencabutan Subsidi BBM dan Kesejahteraan Nelayan*. <http://www.goegle.go.id> (September, 2023).

Bernadin dan Russel, (2003). *Aparatur Negara*, Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pe-

*doman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.

- Barata, Atep Adya.(2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- David , Osborne, R. and Ted, Gaebler, (1997). *The Generative Learning Model and Its Implication For Science Education*, Studies in Science Education.
- Dunn, W.N, (1994). *Public Policy Analysis, An Introduction*. Second Edition, New Jersey, Prentice Hall.
- Enceng, Liestyodono BI, Purwaningdyah MW. (2008). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*. Vol. 2 Juni 2008
- Inpres No. 5 Tahun 2004 tentang *Organisasi Birokrasi Publik*.
- Hadiningrat, (1998) *Globalisasi dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Teori Governance*. Jurnal Administrasi Negara, Universitas Brawijaya.
- Irawan, Prasetyo, (2000). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Revika Aditama.
- Islamy, M. Irfan, (1992). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Jaenuri.(2001).*Manajemen Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik*, Cetakan 1, Yogyakarta: Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia
- Kementrian PAN Kebijakan dan Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Jurnal Demokrasi dan HAM*, The Habibie Center, Volume 5 Nomor 3 tahun 2006.
- Kunci, K. (2019). Kualitas pelayanan publik. *1* (1), 9–18
- Kristiadi, (1997). *Politik, Birokrasi dan Pembangunan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung PT. Revika Aditama.
- Mas'oed, Mochtar, (2003). *Politik, Birokrasi dan Pembangunan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Moenir, A.S., (2002). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bandung: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J, (2000). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nancy, Yonada, (2023). *Apa yang Dimaksud Pelayanan Prima Menurut Ahli dan Tujuannya*. Artikel Pelayanan Prima.
- Nugroho, D. Riant, (2003). *Kebijakan Publik Formulasi : Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- Purba, Kristiana. (2015). *Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik (suatu Studi di Desa Pinabetengan Selatan Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten Minahasa)*
- Sugiyono, (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Trisaksono (1999). *Kebijakan Kinerja Pelayanan Publik: Membangun*. BPFE, Yogyakarta.
- Thoha, Miftah, (2003). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Perss
- Tim STPDN, (2002). *Kinerja Legislatif Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 1999*. Makalah disampaikan pada Orientasi Tugas dan Fungsi
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintah Daerah*
- Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*
- Wahab, A, Solichin, (2001). Globalisasi dan Pelayanan publik Dalam Perspektif Teori Governance. *Jurnal Administrasi Negara*, Universitas Brawijaya
- Wuri, Rendra Risto. (2017). *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Singsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)*

Yusribau, M. (2014). Costumer Satisfaction Index. *1*(2), 22–32.

<http://www.ombudsman-asahan.Pelayanan Umum Berkualitas Hak Setiap Masyarakat> (17 Desember 2023)

<http://www.Berita8.com>”Berita lintas kota (17-04-2009)

<http://Ttriatmojo.wordpress.com/2007/01/15/organisasi-dan-sistem-Birokrasi-pelayanan-publik>

<https://tirto.id/apa-yang-dimaksud-pelayanan-prima-menurut-ahli-dan-tujuannya-gNX8>

