

 <https://doi.org/10.57216/pah.v20i1.755>

PENGARUH FUNGSI PELAYANAN ADMINISTRASI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BANJARBARU KOTA

Sri Witanti

Universitas Achmad Yani Banjarmasin

email: sriwitantii@gmail.com

Abstract: The lack of maximum service functions provided by officials to the community has an impact on the community's lack of satisfaction with service providers. The aim of this research is to determine the influence of administrative service functions and apparatus performance on improving public services. A qualitative descriptive approach. The sample was determined as 30 people using incidental sampling technique, a data collection technique through inquiry and direct observation supported by the documentation found. Data analysis uses a percentage tabulation system to determine the level of achievement of each question item. The results of the research show that the function of administrative services and performance in Banjarbaru Kota District is less than optimal due to the low competence of officials in their work. Then, internal supervision lacks communication regarding operational activities, with a lack of disciplinary communication from the officers concerned.

Keywords: *Service; Discipline; Apparatus*

Abstrak: Kurang maksimalnya fungsi pelayanan yang diberikan pejabat terhadap masyarakat berdampak pada kurang puasnya masyarakat terhadap pemberi pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fungsi pelayanan administrasi dan kinerja aparatur terhadap peningkatan pelayanan publik. Pendekatan yang bersifat deskriptif kualitatif. Sampel yang ditetapkan sebanyak 30 orang dengan teknik incidental sampling, teknik pengumpulan data melalui inkuiri dan observasi langsung dengan didukung dokumentasi yang ditemukan. Analisis data menggunakan sistem tabulasi persentase untuk mengetahui besarnya tingkat pencapaian setiap item pertanyaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pelayanan administrasi dan kinerja di Kecamatan Banjarbaru Kota kurang optimal disebabkan rendahnya kompetensi yang dimiliki aparat dalam bekerja. Kemudian pengawasan internal yang kurang komunikasi terhadap kegiatan operasional, dengan sikap kurangnya komunikasi disiplin aparat yang bersangkutan.

Kata Kunci: *Pelayanan; Disiplin; Aparat*

PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan tugas-tugas kepegawaian di daerah, maka akan selalu diikuti dengan langkah pemantapan dan pengembangan pelaksanaan sistem dan manajemen kepegawaian yang hakekatnya diarahkan pula pada upaya peningkatan kualitas Pegawai Negeri Sipil Daerah supaya mampu secara profesional menangani berbagai macam tuntutan tugas yang semakin kompleks, di samping meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Langkah ini pada dasarnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya pemantapan pelaksanaan reformasi birokrasi daerah menuju terwujudnya *good local governance* dalam rangka implementasi kebijakan otonomi daerah secara utuh. Tuntutan peningkatan kualitas dan profesionalisme PNS di satu sisi tentunya harus diikuti dengan upaya perbaikan kualitas dan kompetensi PNS itu sendiri yang harus mendapat perhatian agar kinerja tercapai, maka pelayanan yang optimal dapat dicapai sesuai dengan tujuan dan harapan.

Untuk mencapai kondisi *good governance* seperti yang dianjurkan oleh pemerintah dewasa ini, maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus ditingkatkan dari waktu ke waktu oleh semua aparatur pemerintah, termasuk di dalamnya aparat Kecamatan Banjarbaru

Kota. Pengertian pelayanan di sini adalah suatu untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris *public*, terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat ditemukan dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), dan *public utility* (perusahaan umum), *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum), dan lain-lain. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian istilah *publik* yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemudian selain itu, pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori besar utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dan pemenuhan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam 3 kelompok, yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam pelayanan publik yang dimaksudkan dengan administrasi adalah segala jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat dan memiliki bentuk fisik tertulis seperti yang diinginkan oleh masyarakat khususnya dalam administrasi kependudukan. Sedangkan kinerja pegawai dalam hal ini adalah kemampuan dan ketercapaian pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diminta oleh publik.

Lebih jelas disebutkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi. (<https://e-journal.uajy.ac.id/4768/3/2MM01741.pdf>)

Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pegawai pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, memuat pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan dan memberikan manfaat kepada masyarakat. Menurut Mahmudi (2005) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksa-

nakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dari sini maka dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang terintegrasi antara satu dan yang lainnya guna memenuhi kebutuhan publik. Sedangkan pelayanan publik menurut Lukman (1998) merupakan suatu bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Secara individu manusia tidak mampu penuh memenuhi sendiri kebutuhannya sehingga selalu butuh pelayanan. Meskipun manusia makhluk tertinggi ciptaan Tuhan, tetapi makhluk yang serba terbatas baik secara fisik, intelektual, moral, waktu, membuat manusia butuh pelayanan yang lebih baik. Penyelenggaraan pelayanan publik mesti berkualitas dari waktu ke waktu karena hal ini akan menunjukkan seberapa besar kemampuan aparat dalam mengemban tugas dan kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah, seperti Kantor Kecamatan Banjarbaru Kota. Sehubungan dengan hal tersebut, hasil penelitian yang relevan dengan pelayanan publik ini dilakukan oleh Kusmanto (2020) kualitas pelayanan publik pada Unit Rawat Inap RSUD Kota Subulussalam tergolong pada kategori baik. Bukti fisik kebersihan ruangan cukup baik, kepercayaan terhadap pelayanan cukup baik, ketanggapan cukup baik, kompetensi tenaga kesehatan cukup baik, kesopanan cukup baik, keamanan cukup dan upaya tenaga kesehatan untuk memahami penyakit pasien juga cukup baik. Tetapi masih ada unsur pelayanan yang kurang baik, yaitu ketersediaan fasilitas yang kurang baik, kurang informasi/jujur dalam perhitungan biaya, serta komunikasi yang tidak bagus. Kemudian penelitian Kunci (2019) yang berjudul kualitas pelayanan publik hasil penelitiannya Pelaksanaan kualitas pelayanan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai dikukur dari indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dapat berjalan dengan baik (76,71%). Hasil pelaksanaan dari 5 indikator kualitas pelayanan menunjukkan baik.

Dalam peningkatan pelayanan publik sangat diperlukan efektivitas dalam menunjang pekerjaan kantor. Efektivitas adalah sesuai dengan prosedur kerja yang ditetapkan dan pekerjaan yang dihasilkan tepat guna, cermat dan rapi serta penghematan dalam penggunaan waktu, biaya dan tenaga. Sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan diberikan dengan tujuan memberikan jasa kepada orang lain. Karena itu pelayanan diupayakan terlaksana dengan baik hingga mereka yang menerima jasa tersebut menjadi terpuaskan akan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik terhadap publik akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (instansi) yang memberikan pelayanan tersebut, untuk itu kualitas pelayanan terhadap masyarakat haruslah baik. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Setiap pekerjaan mempunyai hasil atau mengarah pada pencapaian tujuan. Dalam era globalisasi tuntutan terhadap setiap pekerjaan bukan hanya hasil produk barang dan jasa, tetapi yang dihasilkan itu bermutu dapat memuaskan konsumen dan efisien, sehingga memiliki daya saing dalam hal kualitas dan harga. Bagaimana memproses, mengolah, membuat suatu pekerjaan agar efektif, menghasilkan produk dan efisien. Talizduhu, (2005) mengatakan Pelayanan diukur dari kepuasan si penilai, sedangkan kepuasan itu merupakan hasil penilaian bergantung pada hubungan transaksi, sifat barang, waktu dan kondisi pihak penilai. Kalau sering bisa membosankan, kalau langka memang nilainya tinggi tetapi bisa tidak dapat, tidak mendapat bagian, semakin banyak pilihan, semakin memenuhi harapan barang yang dipilih. Sebaliknya semakin sedikit pilihan, semakin kurang memenuhi harapan, semakin rendah tingkat kepuasan. Semakin bebas memilih semakin nyata kepuasan, semakin tiada pilihan semakin merasa dipaksa atau terpaksa, kepuasan semakin abstrak. Proses

memilih itu sendiri bergantung kepada kemampuan (tingkat keberdayaan) pemilih.

Pada bidang mutu pelayanan merupakan jenis pengelolaan kegiatan yang menjamin suatu aktivitas dalam mengelola sumber daya, melibatkan semua pihak yang termasuk didalamnya berbagai elemen yang bertujuan untuk menciptakan kelayakan suatu kegiatan yang diberikan. Menurut Masyuhara (2004) mutu pelayanan merupakan output yang dihasilkan mempunyai kualitas yang baik dan sempurna sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan. Sedangkan menurut Kotler (2000) dalam meningkatkan mutu pelayanan diperlukan strategi dalam memberikan pelayanan, yaitu *Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. *Responsiveness* yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberi pelayanan dengan cepat atau tanggap. *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan. *Empathy* yaitu persyaratan untuk peduli atau memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. *Tangibles* yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan personal dan media komunikasi.

Selain itu juga menurut Surianto (2007), upaya meningkatkan mutu pelayanan dapat dilaksanakan dengan strategi pelayanan merupakan unsur kepuasan yang sangat penting karena strategi pelayanan menentukan pelatihan dalam menyampaikan layanan spesifik yang sangat tepat. Strategi pelayanan yang berkualitas harus mencakup 4 hal, yaitu atribut layanan, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan serta implementasi.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi fungsi pelayanan administrasi dan produktivitas kerja pegawai terhadap peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Labuan Amas Selatan. Sedangkan rumusan masalahnya adalah bagaimanakah faktor yang mempengaruhi fungsi pelayanan administrasi dan kinerja pegawai terhadap peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat? Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi fungsi pelayanan administrasi dan kinerja pegawai terhadap peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan referensi untuk menganalisa fungsi pelayanan administrasi dan kinerja pegawai terhadap peningkatan mutu pelayanan, kemudian sebagai bahan pembandingan bagi peneliti dikemudian hari, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak kecamatan dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan keadaan obyek yang sebenarnya dengan harapan mendapatkan gambaran yang menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai tentang pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Banjarbaru Kota. Data primer diperlukan dengan tujuan untuk memperoleh data-data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini melalui informan. Sebagai informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada pada Kantor Kecamatan Banjarbaru Kota, sebanyak 30 orang, yang ditetapkan secara *incidental sampling*. Kegiatan ini dilakukan dengan alat penggali data berupa angket. Data sekunder yaitu data dan informasi yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau laporan, arsip-arsip dan catatan-catatan penting pada Kantor Kecamatan Banjarbaru Kota, dengan alat penggali data berupa observasi dan dokumenter. Untuk mencari dan mengumpulkan data-data serta informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik angket, observasi dan dokumenter. Analisa data dapat dikatakan sebagai proses memanipulasi data hasil penelitian sehingga data tersebut dapat menjawab pertanyaan penelitian. Proses manipulasi

data ini prinsipnya adalah menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Banjarbaru Kota juga selalu menghendaki agar pegawainya selalu dapat bekerja dengan baik sesuai dengan yang ditetapkan, namun kenyataan yang ada dilapangan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti ternyata sebagian pegawai dalam melakukan tugasnya belum optimal hal ini terlihat masih adanya pegawai yang menunda penyelesaian tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat sehingga berdampak pada kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. 57% responden menilai bervariasi, yaitu ada yang menyatakan ragu-ragu dalam memberikan penilaian, kemudian merasa tidak setuju dengan kinerja pegawai, serta ada yang menyatakan sangat tidak setuju pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan, walaupun hal ini jumlah masih minimal. Sedangkan sebagian responden menilai pelayanan yang diberikan tergolong cukup baik. Dalam proses pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga atau surat keterangan lainnya, 44% responden menyatakan baik, sedangkan sisanya 56% menyatakan kurang baik. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan masih belum bisa dipastikan waktu penyelesaian pelayanan yang diterima masyarakat. Dengan demikian ketepatan waktu ini masih harus dilakukan evaluasi terhadap proses pelayanan yang dilakukan sehingga masyarakat dapat memastikan kapan mereka harus kembali lagi untuk penyelesaian jenis pelayanan yang diminta.

Selanjutnya sebanyak 57% responden menilai tentang pelayanan pengamanan parkir kendaraan mereka, melaporkan adanya tamu, dan mengamankan lingkungan kerja termasuk baik. Hal ini karena adanya insruksi dari Camat langsung agar setiap kendaraan yang diparkir di halaman kantor tersebut harus dikunci sesuai dengan standar keamanan yang berlaku, kemudian ditata dengan rapi. Tamu yang datang akan diterima oleh pegawai dengan ramah serta ditanyakan maksud kedatangannya, kemudian diminta mengisi buku tamu dan selanjutnya dipersilahkan menuju unit kerja yang berwenang sesuai dengan keinginan tamu tadi. Sedangkan kondisi lingkungan kerja sudah dikondisikan oleh sebagian besar pegawai agar tidak memberikan kesan yang kaku atau tidak enak bagi tamu yang datang. Apalagi bagi unit kerja yang langsung fungsinya berhadapan dengan masyarakat, maka sikap dan perilaku mereka telah disiapkan agar tidak berlaku yang kasar dan dapat menimbulkan konflik dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Dalam melayani masyarakat, pegawai kecamatan harus bersikap sabar dan tenang, serta siap menerima segala permintaan maupun keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan yang harus diberikan pihak kecamatan. Hal ini terjadi karena masyarakat yang datang berkunjung memiliki karakteristik yang berbeda satu sama lain, begitu juga dengan kepentingan mereka datang ke Kantor Kecamatan Banjarbaru Kota tersebut.

Di bidang kebersihan dan keindahan perkantoran, responden menilai 80% termasuk baik sedangkan 20% menilai kurang. Kebersihan dan keindahan adalah dua bidang yang tidak bisa ditinggalkan dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat akan enggan untuk berurusan dengan pihak kecamatan jika kondisi kerja mereka kurang bersih, karena kurang bersih maka tentu saja akan terlihat kurang indah. Keindahan dan kebersihan di sini dimaksudkan supaya para tamu atau masyarakat yang datang akan merasa senang dan hal ini akan memberikan motivasi kepada pelanggan untuk dapat dengan tenang menunggu gilirannya dilayani petugas sehingga tidak menimbulkan rasa bosan untuk duduk berlama-lama menunggu giliran.

Responden menilai kualitas dan keakuratan serta penyampaian informasi dari pegawai

ke masyarakat sehubungan dengan pelayanan yang diberikan mencapai 57% baik sedangkan yang lain 43% menyatakan kurang baik. Hal ini berhubungan dengan kemampuan dari pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai aparat pelayanan pada masyarakat. Keterampilan dan pengetahuan yang memadai sangat diperlukan agar segala aktivitas yang memungkinkan untuk penyelesaian pelayanan dalam waktu yang relatif cepat dapat direalisasikan sehingga dengan demikian diharapkan dalam waktu 1 hari dapat diselesaikan lebih banyak lagi permintaan pelanggan yang berbagai macam keinginannya.

Pada penilaian terhadap tingkat kehadiran pegawai yang diperlukan sehubungan dengan kepentingan masyarakat datang ke kantor kecamatan tersebut, sebanyak 50% menyatakan termauk baik, artinya setiap masyarakat yang datang, petugas sudah ada ditempatnya dan siap melayani dengan semaksimal mungkin sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan yang lain 50% menyatakan kurang puas karena sewaktu mereka datang justru petugas tidak berada ditempatnya. Hal ini tentu saja membuat mereka kesal karena harus menunggu. Kondisi yang seperti inilah yang memaksa masyarakat untuk tidak dapat menunggu lebih lama karena waktu yang ditetapkan ternyata tidak direalisasikan dengan benar sehingga apa yang mereka harapkan justru tidak sesuai dengan komitmen yang dicanangkan oleh pihak kecamatan. Masyarakat berhak mengajukan keberatan atas terjadinya hal ini, tetapi bukan berarti pihak kecamatan kurang memperhatikan terhadap kekurangan yang terjadi. Bahkan sebaliknya pihak kecamatan harus melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan publik yang diberikan selama ini agar nantinya hal serupa tidak akan terulang lagi sehingga masyarakat merasa puas. Pada umumnya berita kekecewaan seperti yang telah disebutkan di atas, tentu saja akan menyebar ke masyarakat, sehingga hal ini menimbulkan persepsi yang kurang baik terhadap keberadaan kantor kecamatan itu sendiri. Oleh sebab itu Camat sebagai pimpinan harus melakukan pengawasan yang sesuai dengan iklim kerjanya sehingga setiap keluhan yang masuk dapat dilakukan perbaikan dengan segera.

Penilaian terhadap kualitas hasil kerja pegawai juga mencerminkan sikap dan komitmen pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan publik selama ini. 60% responden menilai kualitas pelayanan yang mereka terima dalam keadaan baik dan memuaskan mereka, sementara 40% lainnya menyatakan kurang baik. Kualitas hasil kerja harus diwujudkan dalam kesungguhan dan bersikap profesional dalam memberikan apa yang diinginkan masyarakat. Pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, karena ia telah diatur sebagai pegawai yang harus melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan demikian tidak ada alasan untuk memberikan pelayanan secara kurang memuaskan. Setiap pegawai telah diberikan pengetahuan dan keterampilan dengan baik sesuai dengan porsinya masing-masing. Karena itu untuk menciptakan kondisi pelayanan yang baik harus pula ditingkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai sehingga hal tersebut akan memberikan dampak terhadap kinerja mereka dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Diharapkan bahwa hasil kerja mereka sesuai dengan keinginan, dan sesuai dengan prosedur proses pengerjaan dengan apa yang telah diatur oleh pemerintah.

Kemampuan dan keterampilan pegawai akan meningkat apabila ia diberikan motivasi kerja yang sesuai dengan kondisinya saat itu. Meningkatnya pengetahuan dan keterampilan pegawai akan memberikan pengaruh terhadap daya pikir pegawai untuk memberikan solusi atau inovasi terhadap tugas-tugas yang mereka laksanakan sehingga hasil dapat lebih baik dan proses pengerjaannya juga dapat lebih bervariasi tanpa meninggalkan konsepnya semula dari aturan pemerintah yang berlaku. Hal ini diperlukan agar pegawai yang bersangkutan tidak merasa bosan karena adanya pekerjaan mereka yang rutinitas tanpa ada perubahan yang membuat mereka merasa monoton dan jalan ditempat. Kevakuman terhadap tersedianya ide kreatif sebaiknya dihindari karena hal ini akan memberikan penurunan terhadap produktivitas kerja pegawai, walaupun perubahan yang ditimbulkan hanya berlangsung secara bertahap, tetapi hal ini juga akan mempengaruhi terhadap tingkat pencapaian kinerja yang mereka

dapatkan.

Pada tingkat kemampuan kerjasama pegawai mencapai 86% baik sedangkan sisanya menyatakan 14% kurang baik. Kemampuan kerjasama ini adalah merupakan mata rantai dari menyebarkan proses administrasi ke segala arah sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku. Jika adanya hambatan di beberapa sektor saja, maka arus administrasi yang harus terus berlangsung akan terhambat sehingga dapat menjadi suatu bumerang terhadap proses pelayanan publik yang diberikan. Karena dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, maka pegawai juga akan melakukan kerjasama dengan rekannya yang lain sesuai tahapan pelayanan yang dimaksud. Tidak mungkin jika seorang pegawai akan melakukan pelayanan hanya seorang diri sehingga tahapan pelayanan dinyatakan selesai. Ia pasti akan memerlukan bantuan orang lain atau rekan kerjanya yang lain dalam menyelesaikan proses administrasi yang dimaksudkan. Jika hal ini dapat dilakukan dengan baik dan benar, maka proses pelayanan publik juga akan dapat diselesaikan dengan segera.

Dalam memberikan pelayanan publik, tidak hanya kemampuan individu terhadap rekannya yang lain, tetapi faktor lain juga harus dilakukan, yaitu kemampuan pegawai dalam beradaptasi. Dalam penelitian ini 53% dinyatakan termasuk dalam kategori baik. Hal ini akan menunjang terhadap kelancaran pegawai dalam melakukan komunikasi dengan yang lain, komunikasi antar unit kerja dan bahkan komunikasi terhadap instansi lain yang berkaitan dengan pekerjaan mereka yang sedang diselesaikan. Dengan adanya kemampuan beradaptasi ini, maka pegawai yang bersangkutan akan dapat menempatkan dirinya pada berbagai situasi dan kondisi iklim kerja dengan baik sehingga konflik dalam organisasi dapat dihindari karena telah mengenali karakter dan jenis individu lain yang dihadapi. Hal ini juga berhubungan erat dengan bentuk perilaku pelanggan yang memiliki sifat dan karakter yang berbagai macam. Jika pegawai kurang menyadari terhadap keberadaan sikap dan perilaku pelanggan sebagai masyarakat yang dilayani tadi, maka pegawai kecamatan akan kesulitan untuk memberikan pelayanan publik secara optimal. Selain dituntut untuk dapat beradaptasi, juga harus dapat berlaku sabar dan rendah hati sehingga masyarakat yang kurang mengerti karena tingkat pendidikan yang rendah, akan dapat dilayani dengan baik dan benar. Biasanya masyarakat yang kurang pendidikannya, akan berasumsi bahwa jika bentuk pelayanan tidak sesuai dengan pola pikir mereka, maka hal tersebut dicap sebagai suatu penyimpangan terhadap norma-norma yang telah digariskan sesuai dengan informasi yang mereka terima sebelumnya. Oleh sebab itulah maka kemampuan beradaptasi di sini dimaksudkan sebagai bentuk usaha pegawai dalam mendukung tugas dan fungsinya memahami masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik.

Dari penelitian ini, diketahui bahwa mayoritas lemahnya mutu pelayanan yang terjadi baik sebagian besar responden yang menyatakan kurang optimal sehingga berpengaruh pada mutu pelayanan pada masyarakat Kantor Kecamatan Banjarbaru Kota, juga dikarenakan beberapa aspek, seperti rendahnya kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dalam bekerja, rendahnya disiplin kerja pegawai, kurangnya pengawasan internal yang, dan adanya perilaku yang suka menunda penyelesaian pekerjaan.

SIMPULAN

Sesuai dengan hasil pengamatan rata-rata pegawai belum dapat bekerja secara maksimal hal ini terlihat dari kurang optimalnya fungsi pelayanan yang diberikan pada masyarakat sehingga berdampak pada kurang puasnya masyarakat terhadap kinerja aparat tersebut. Penyebab kurang optimalnya pelayanan ini dikarenakan fungsi pelayanan administrasi dan kinerja pegawai berjalan kurang lancar akibat rendahnya kompetensi yang dimiliki, kemudian rendahnya disiplin kerja serta kurangnya pengawasan internal terhadap kegiatan operasional.

DAFTAR RUJUKAN

- Batinggi, H. Achmad. (2004). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Caiden. (1982). *Administrasi Publik*, Inc. New Jersey
- Handyaningrat, Soewarno. (1992). *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: CV Bina Aksara
- Henry, Nicholas. (1995). *Administrasi Negara Masalah-Masalah Publik*. Jakarta: PT Rajawali Pers
- Ibnu, Kencana.(2006). *Pelayanan Publik*. Jakarta: CV Rosdiakarya
- Joko, Widodo.(2002). *Pelayanan Pada Konsumen*. Surabaya: CV Bina Ilmu
- Keban, Yeremias. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Bandung: CV Gava Media
- Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran Indonesia, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: CV Salemba Empat
- Kunci, K. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. 1(1), 9–18.
- Kusmanto, H. (2020). *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam, Staf Pengajar Magister Program Studi Administrasi Publik, Universitas Medan Area Rahmah Kampong Subulussalam Barat Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam .1(1), 22–31.*
- Luh, N., Puspitasari, P., & Bendesa, I. K. G. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*. 1, 89–114
- Lukman, Sianipar. (1998). *Reformasi Pelayanan Publik Dalam Era Globalisasi*. Depdagri, Jakarta
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Munir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Gunung Agung
- Mutiara, S., Penggabean. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Ghalia Indonesia
- Nurcholis. (2005). *Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara*. Jakarta: PT Gunung Agung
- Ouchi. (1990). *Pelayanan Publik*. Surabaya: CV Atlantik Persada
- Prijono, Tjiptoherjanto. (1996). *Sumber Daya Manusia Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: CV Bumi Aksara
- Soeharyo, Salamoen. (2006). *Sistem Penyelenggaraan Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia
- Sondang P. Siagian, (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Bumi Aksara
- Supriyadi, Gering. (2006). *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta: Lembaga

Administrasi Negara-Republik Indonesia

- Sutopo. (2006). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik-Indonesia
- Talizduhu. (2005). *Pengukuran Pelaksanaan Pelayanan Pada Publik*. Jakarta: CV Rosdiakarya
- Totok, Budi Santoso. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Winarsih, Ati Septa dan Ratminto, (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: CV Pustaka Belajar

