



# JoSPA (Journal of State and Public Administrations)

<https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jospa>

DOI: <https://doi.org/10.55123/JoSPA>

e-ISSN xxxx-xxxx|

Vol. 1 No. 1 (November 2024) x-x

## KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MARIYAI KABUPATEN SORONG

Sartika L Krimadi<sup>1</sup>, Ana Lesyari<sup>2</sup>, Saiful Ichwan<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Ilmu Administrasi Negara

**Korespondensi:** krimadisartika14@gmail.com

### *Abstract*

*Employee Performance in Public Services in Mariyai Village, Sorong Regency The aim of this research is to find out how employees perform in public services in Mariyai Village, Sorong Regency, to find out the inhibiting factors that influence employee performance in public services in Mariyai Village, to find out what employee performance efforts in Mariyai Village are. The research method used is qualitative research with a descriptive qualitative research type and uses research informants, and also uses data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. The results of research in the field prove that the performance of employees in Mariyai Village is very good as seen from the service provided by employees to the community in the process of making a domicile letter without delaying time.*

**Keywords:** *Performance, Public Service.*

### **Abstrak**

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mariyai Kabupaten Sorong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mariyai Kabupaten Sorong, untuk mengetahui faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mariyai,

untuk mengetahui apa saja upaya kinerja pegawai di Kelurahan Mariyai. Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif dan menggunakan informan penelitian, dan juga menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian di lapangan membuktikan bahwa kinerja pegawai pada Kelurahan Mariyai sudah begitu baik dilihat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kepada masyarakat dalam proses pembuatan surat domisili tanpa menunda-nunda waktu.

**Kata Kunci:** Kinerja, Pelayanan, Publik.

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Sumber daya manusia masih menjadi sorotan utama dan tumpuhan bagi organisasi untuk tetap bertahan di era globalisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana yang modern tetapi kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhan. Tuntutan organisasi memperoleh dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah.

Dalam kehidupan bernegara pelayanan publik merupakan unsur yang penting dalam aspek kehidupan yang sangat luas. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik (*public services*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang efisien, cepat, akuntabel, serta murah dan transparan.

Pada zaman sekarang ini setiap kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok kebanyakan bergantung dengan pelayanan. Baik pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Dari situlah dibutuhkan sebuah pelayanan yang menyeluruh. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang yang berdasar pada kenyataan melalui sebuah sistem, tata cara dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak masing-masing. Mengacu pada pemenuhan kepentingan dari hak masing-masing individu pelayanan adalah salah satu kebutuhan primer yang dibutuhkan untuk bertahan hidup. Sehingga muncul harapan, aspirasi ataupun tuntutan-tuntutan akan pelayanan yang baik

serta memuaskan sekaligus sesuai dengan nilai-nilai dan juga kebutuhan masyarakat saat ini terhadap aparatur pemerintahan selaku penyedia layanan.

Menurut Kurniawan (2005: 4) Fungsi pelayanan ini diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus menciptakan keadilan sosial di tengah masyarakat, sehingga dengan demikian pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya. Dan menurut UU Nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik pasal 1 yang berbunyi “Pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan kutipan di atas dapat digambarkan arti pelayanan publik yang sebenarnya. Karakter pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat yang bersifat dinamis. Pelayanan publik harus bersifat non-diskriminatif dimana setiap warga Negara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik dalam menerima layanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Dan fungsi pelayanan adalah untuk mempermudah bagi masyarakat agar lebih mudah mendapatkan kebutuhan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik tingkat pusat maupun tingkat daerah. Undang- Undang Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public yang berarti kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan undang- undang maka pemerintahan harus memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat merasa lebih puas.

(Menurut Bathoro, 2011;14-15) menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan suatu dambaan masyarakat yang didukung oleh perilaku aparat yang baik. Dengan perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih bagus, bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Mentrei Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Publik Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini.

Kinerja disebut juga prestasi kerja ialah merupakan hasil dan tingkat pencapaian seseorang atau keseluruhan dalam periode tertentu pada pelaksanaan tugas dibandingkan dengan bermacam kemungkinan seperti standar hasil kerja, target kriteria yang telah terlebih dahulu ditentukan dan disepakati bersama menurut Rivai (dalam Muhammad Sandy 2015;12). Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa juga bersangkutan dengan kelembagaan penyelenggaraan pelayanan dan proses pelayanan dan proses sumber daya manusia pemberi layanan. Pada dasarnya bahwa kinerja itu merupakan kontribusi yang diberikan pegawai kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan pelayanan yang cukup berkembang dan maju.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Di Distrik Mariyai, Kabupaten Sorong, tantangan dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas menjadi fokus perhatian yang sangat penting. Distrik ini memiliki keunikan tersendiri dalam dinamika sosial, geografis, dan ekonomisnya yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik. Peran penting dari pegawai dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif dan efisien tidak bisa dipandang sebelah mata. Kinerja pegawai memainkan peran krusial dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif terdapat beberapa sumber data. Sumber data tersebut dapat berupa manusia, peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda, beragam gambar dan rekaman, dokumen atau arsip. Menurut Brannen, Julia, (2005:50). Jenis yang di lakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Data yang di peroleh akan dianalisis serta di deskripsikan berdasarkan penemuan fakta-fakta penelitian di lapangan. Pendekatan inilah yang akan dipergunakan

dalam menjelaskan fenomena dan menganalisis peranan, kendala, solusi, pelaksanaan kinerja Pegawai dalam pelayanan publik di kelurahan mariyai kabupaten sorong.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mariyai Kabupaten Sorong**

Pada era globalisasi saat ini perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan perekonomian sangat pesat. Hal ini ditandai dengan semakin cepatnya perubahan dalam aspek kehidupan dan semakin majunya pola pikir masyarakat serta semakin kritisnya masyarakat menuntut pelayanan yang optimal. Untuk mengantisipasi pengaruh dan perubahan kemajuan tersebut, maka setiap organisasi harus dapat meningkatkan peran dan kemampuannya di segala aspek dalam mencapai tujuannya. Di samping itu, pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta komunikasi maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang tinggi, agar mampu bertahan dan bersaing dalam melaksanakan fungsi dan tugas pokok yang diembannya. Tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki tingkat profesionalitas yang tinggi, sulit diharapkan suatu organisasi dapat berjalan dengan baik. Melihat tugas dan fungsi demikian penting dan kompleks, pegawai dituntut memiliki pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang baik dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, yang didukung oleh pegawai yang memiliki kinerja yang baik.

Berdasarkan informasi yang telah peneliti peroleh dari beberapa informan, selanjutnya peneliti melakukan analisa sehingga memperoleh hasil bahwa kinerja pegawai di Kelurahan Mariyai sudah berjalan cukup baik namun juga masih perlu ditingkatkan terkait masalah kedisiplinan seperti datang tepat pada waktunya agar pelayanan dapat diberikan secara maksimal dan efektif.

### **2. Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mariyai**

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana

keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah, motivasi, kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta kemampuan dan pengalaman masa lalu. Selain itu juga dapat melihat beberapa indikator seperti menurut Teori Dwiyanto dalam Pasolong (2010) yaitu responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas. Faktor lainnya seperti produktivitas dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan informasi yang telah peneliti peroleh dari beberapa informan, peneliti melakukan analisis lalu memperoleh hasil kesimpulan bahwa terkait faktor penghambat dalam mempengaruhi kinerja pegawai dalam melakukan aktivitas pelayanan publik di Kelurahan Mariyai yang utama yaitu masalah kedisiplinan pegawai, sehingga masih perlu adanya peningkatan terkait kedisiplinan ini seperti lebih mengutamakan sikap profesional sebagai Aparatur Sipil Negara dengan datang tepat pada waktunya agar pelayanan dapat diberikan secara maksimal dan efektif.

### **3. Upaya Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Untuk Mengatasi Masalah Di Kelurahan Mariyai Kabupaten Sorong**

Setiap organisasi baik bertujuan untuk memperoleh laba atau nirlaba cenderung untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Karena kinerja menjadi landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi karena jika tidak ada kinerja maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang ada pada organisasi. Kinerja merupakan alat ukur bagi *stakeholders* yang bisa diandalkan untuk mengetahui perkembangan dan kemajuan sebuah organisasi (Sobirin, 2016:29).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan beberapa informan di atas, peneliti telah melakukan analisa dan hasil yang diperoleh yaitu terkait upaya kinerja pegawai untuk peningkatan pelayanan publik, faktor utama yang menjadi penghambat yaitu masalah kedisiplinan pegawai terkait kehadiran, yang mana seringkali masyarakat

mengeluhkan pegawai yang datang tidak tepat waktu dan tidak berada di kantor pada jam kerja. Kemudian masih kurangnya kualitas pegawai dalam hal kemampuan pengoperasian perangkat komputer untuk mendukung kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya yang diambil yaitu berupa menumbuhkan kesadaran serta tanggung jawab sebagai seorang Aparatur Sipil Negara yang berkewajiban melayani masyarakat serta berinisiatif untuk mempelajari penggunaan perangkat komputer.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik terkait pegawai yang kurang disiplin dalam waktu menunjukkan bahwa masalah ini dapat berdampak negatif pada kualitas layanan yang diberikan, Persoalan kedisiplinan pegawai menjadi fokus utama yang perlu diatasi dalam upaya peningkatan kinerja pegawai, dimulai dari diri sendiri dengan menanamkan rasa tanggung jawab yang besar sebagai seorang aparatur sipil Negara, dan juga memiliki inisiatif untuk meningkatkan kualitas pegawai dengan melatih kemampuan dalam penggunaan perangkat komputer guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. UGM Press: Yogyakarta.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan: Yogyakarta.
- A Noe, Raymon, dkk(2006). *Human Resource Management*, 5th edition, McGraw-Hil Companies: New York.
- Arifin, B. 2004. *Analisis Ekonomi Pertanian Indonesia*. Penerbit Buku Kompas, Jakarta.

- Brannen, Julia. (2005). *Memadu Metode Penelitian: Kualitatif & Kuantitatif*. Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda & Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif “Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi”*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Eny Kusdarini, 2011, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, UNY Press, Yogyakarta.
- Hardiansyah .(2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Salemba Empat: Jakarta.
- Moenir. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara :Jakarta.
- Moenir. (2001:47). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara :Jakarta.
- Muryati, dkk. 2022. *Perilaku Organisasi Analisis Kepemimpinan dan Kinerja Pegawai*. CV. Literasi Nusantara Abadi. Malang
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta :Bandung.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke)*. Bumi Aksara : Jakarta.

**Jurnal:**

- Alirman, N. 2016 “*Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu*”. JOM FISIP Vol.3 No. 2 – Oktober 2016

Andriana, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan. 2022. *“Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Kinerja Aparatur Perempuan Di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa”*.JISIP.Vol.6 No.1. 2022

**Undang-undang:**

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang  
Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.