

## **Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik**

**Ragus Mahendra<sup>1</sup>, Andi Agustang<sup>2</sup>, Andi Muhammad Idkhan<sup>3</sup>, Rifdan<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar.

<sup>2</sup>Program Studi Doktor Sosiologi, Universitas Negeri Makassar.

<sup>3</sup>Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Negeri Makassar.

<sup>4</sup>Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar.

<b>Article Info</b>	<b>Abstract</b>
<p><b>Article history:</b> Received 19 November 2021 Publish 23 November 2021</p>	<p>Kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik menjadi salah satu hal yang penting. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kajian pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Untuk menilai kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik dapat dilihat dari unsur tanggung jawab, kemampuan kerjasama, ketelitian kerja, dan kejujuran dalam bekerja. Perlu pengembangan sumber daya manusia berupa pelatihan maupun diklat dalam rangka peningkatan kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik.</p>
<p><b>Keywords:</b> Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik</p>	
<p style="text-align: center;"><i>This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional</a></i></p>	
	
<p><b>Corresponding Author:</b> <b>Ragus Mahendra</b> Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar. Email: <a href="mailto:andiagust63@gmail.com">andiagust63@gmail.com</a></p>	

### **1. PENDAHULUAN**

Pada dasarnya seorang aparat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya diharapkan untuk menunjukkan suatu performan yang terbaik yang bisa ditunjukkan oleh aparat tersebut, selain itu performance yang ditunjukkan oleh aparat tentu saja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang penting artinya peningkatan hasil kerja yang menjadi tujuan dari organisasi atau instansi dimana aparat tersebut bekerja. Performance atau kinerja ini perlu diukur oleh pimpinan agar dapat diketahui sampai sejauh mana perkembangan kinerja dari aparat khususnya dan organisasi pada umumnya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan hubungan strategis organisasi. Kinerja aparat adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Kinerja berasal dari kata “ to perform ” yang mempunyai pengertian “ to do or carry out execute ” yang artinya “ melakukan, menjalankan, melaksanakan ” dan atau “ to execute or complete an undertaking ” yang artinya “ melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab. Kinerja adalah atribut psikologi yang tidak dapat diukur secara langsung, atribut psikologi tidak dapat diukur secara langsung melalui responden yang di buat oleh subjek pada waktu subjek dihadapkan kepada perangsang tersebut. Kinerja merupakan hasil kerja yang di dihasilkan oleh aparat atau pelaku yang nyata yang di tampilkan sesuai peranannya dalam organisasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas. Sesuai dengan tanggung

jawab yang di berikan kepadanya. Selain itu kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja dan motivasi aparat.

Menurut [1] sumber daya yang berkualitas antara lain ditunjukkan oleh kinerja dan produktivitas yang tinggi. Kinerja seseorang berkaitan dengan kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan. Demikian Kinerja pelayanan aparat birokrasi dapat terlaksana dengan maksimal apabila semua waktu dan konsentrasi aparat tercurahkan untuk melayani masyarakat pengguna jasa [2]. Namun Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan pekerjaannya secara baik pula dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik pula. Pendidikan mempengaruhi kinerja seseorang karena dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk berinisiatif dan selanjutnya berpengaruh terhadap kinerja.

Kepemimpinan dibutuhkan manusia karena adanya suatu keterbatasan dan kelebihan-kelebihan tertentu pada manusia [3]. Lebih lanjut, menurut [4] kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme "exit" dan "voice". Menurut Gomes dalam [5] kinerja karyawan merupakan perbandingan pekerjaan-pekerjaan yang diklarifikasikan guna menentukan kompensasi yang pantas bagi pekerjaan-pekerjaan tersebut. Menurut [6] kinerja pegawai menjadi bagian penting untuk melaksanakan program-program kegiatan dengan maksimal. Lebih lanjut, menurut [7] kinerja sebagai salah satu orientasi manajemen dewasa ini, keberadaannya dipengaruhi oleh berbagai hal-hal yang mempengaruhi kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari faktor-faktor yang berpengaruh secara langsung maupun secara tidak langsung. Kinerja mempunyai arti penting bagi pegawai, adanya penilaian kinerja berarti pegawai mendapat perhatian dari atasan, disamping itu akan menambah gairah kerja pegawai karena dengan penilaian kinerja ini mungkin pegawai yang berprestasi dipromosikan, dikembangkan dan diberi penghargaan atas prestasi, sebaliknya pegawai yang tidak berprestasi mungkin akan didemosikan [8]. Menurut Sedarmayanti (2001) unsur-unsur yang digunakan dalam mengukur kinerja pegawai diantaranya: tanggung jawab, kejujuran, kemampuan bekerja sama, dan ketelitian kerja.

Menurut [9] kondisi umum pelayanan di Indonesia masih buruk karena beberapa persoalan situasi sebagai berikut: (1). Belum efektifnya sosialisasi peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan prima di negeri ini, yang ada hanya sekedar wacana yang berkembang; (2). Belum adanya sanksi yang jelas bagi pegawai pemerintah yang tidak menjalankan fungsi pelayanan, sehingga terkadang munculnya sikap acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan persepsi yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan. (3). Pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, golongan tertentu dan elite negara (KKN), sehingga mengundang persepsi masyarakat mengenai kesenjangan pelayanan yang diterimanya.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran tentang motivasi kerja pegawai pada dalam pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi pustaka/*library research* yaitu mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan. Atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Sumber data primer yang digunakan adalah buku yang berkaitan dengan kinerja pelayanan publik. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku kinerja pelayanan publik. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai adalah studi pustaka (*library research*). Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan mengumpulkan data-data dan sumber-sumber penelitian melalui buku, jurnal, majalah, surat kabar dan lain-lain. Studi pustaka digunakan dengan mengumpulkan data-data yang

ada kemudian memahami dari setiap kesimpulan dan mengambil sumber-sumber data tersebut untuk dijadikan literatur dan referensi dalam memahami dan menganalisa penelitian. Dalam penelitian ini, metode analisis yang dipakai adalah analisis isi.

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menguraikan secara khusus kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. Dalam konteks memahami lebih jauh tentang kinerja aparatur sipil negara, Adapun kinerja dalam penelitian ini dinilai berdasarkan, yaitu: Tanggung jawab, kemampuan bekerjasama, kejujuran, dan ketelitian kerja.

#### 1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah menilai kesediaan pegawai dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan yang telah dilakukan. Seorang pegawai dalam sebuah birokrasi atau institusi mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan yang keduanya merupakan mata rantai yang saling berkaitan. Hak merupakan berkaitan dengan apa yang menjadi miliknya setelah mereka melaksanakan kewajiban, sedangkan kewajiban bersifat apa yang harus dikerjakan. Dengan demikian seorang pegawai negeri mempunyai hak untuk mendapatkan penghasilan sesuai dengan peraturan yang berlaku, sedangkan kewajibannya adalah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya dengan penuh tanggung jawab. Dengan demikian, tanggung jawab yang dimaksudkan disini adalah berkaitan erat dengan kewajiban seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara sungguh-sungguh secara konsekuen yang diberikan oleh seseorang/institusi. Berbicara tentang kinerja PNS pada dasarnya adalah tanggung jawab setiap orang yang beraktivitas dalam birokrasi, olehnya itu bisa disebut kinerja birokrasi adalah kinerja individu. Dimana kinerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti knowledge, skill, keterampilan, motivasi serta tugas. Pada dasarnya PNS beraktivitas dalam sebuah birokrasi atau organisasi, dimana kinerja organisasi disebabkan oleh beberapa sebab diantaranya: solidaritas organisasi, gaya kepemimpinan, kerja kelompok, struktur tim, seberapa besar peran tim, serta norma dalam tim.

Setiap pekerjaan membutuhkan tanggung jawab, perhatian, kontribusi, dan kepedulian. Staf yang mampu melaksanakan tanggung jawab serta kerja kelompok dan loyalitas terhadap pekerjaan, maka pegawai itu pasti akan menjadi seorang pegawai yang berkinerja tinggi secara total terhadap tugas yang diberikan, kinerja yang tinggi berarti menerima setiap tugas dan tanggung jawab, kewajiban sesuai dengan amanah yang ada di pembagian tugas. Memang setiap PNS wajib melaksanakan tugas sesuai amanahnya, serta harus menjaga batas-batas tupoksi yang ada. Sebab, bila pegawai bekerja melampaui tanggung jawab, maka pegawai tersebut pasti akan melanggar internal kontrol dan etika dalam pelayanan kepada masyarakat. Jadi, setiap pegawai harus patuh dan bekerja sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemerintah, sebatas tugas dan tanggung jawab yang diperbolehkan oleh pemerintah. Eksekutif melaksanakan monitoring serta mengkaji kembali yang berkaitan setiap tanggung jawab serta amanah yang dibebankan terhadap PNS. Karena, kadang terjadi perubahan menyebabkan sebuah tugas pekerjaan berubah tidak efisien. Karena sebab itu, pelimpahan amanah terhadap setiap individu pegawai dalam birokrasi eksekutif seharusnya didesain agar para pegawai tersebut mampu melaksanakan tugas dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan harapan pemerintah.

Semakin besar tanggung jawab yang diberikan pemerintah kepada seorang pegawai, maka semakin besar pegawai yang bersangkutan harus membangun integritas diri dan sekaligus memiliki loyalitas dan keberanian untuk menerima tanggung jawab dan pemerintah. Tugas yang diberikan bukan hanya terdiri atas kalimat yang menguatkan eksistensi diri, tapi kinerja yang tinggi adalah integritas diri dan kemauan untuk melakukan setiap tugas melalui kompetensi diri yang baik, tanggung jawab yang diberikan atasan kepada bawahan arus ada umpan balik,

pemimpin harus bisa memberikan arahan dan bimbingan terkait dengan hasil kinerja seorang pegawai yang telah diselesaikan. Hal ini dilakukan agar pegawai dapat mengetahui kesalahan (bila ada) agar kesalahan tersebut tidak terulang kembali dalam penyelesaian tugas-tugas berikutnya.

## 2. Kemampuan kerjasama pegawai

Kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain sesama anggota organisasi. Yang dimaksud dengan kerjasama adalah kemauan dan kemampuan PNS untuk bekerja sama dengan rekan sekerja, atasan, bawahan dalam unit kerjanya serta instansi lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggung jawab yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Telah banyak riset membuktikan bahwa kerja sama secara berkelompok mengarah pada efisiensi dan efektivitas yang lebih baik. Hal ini sangat berbeda dengan kerja yang dilaksanakan oleh perorangan. Menurut [10] kemampuan, kepribadian dan minat kerja, yang merupakan kecakapan seseorang, seperti kecerdasan dan ketrampilan.

Kerjasama merupakan sinergitas kekuatan dari beberapa orang dalam mencapai satu tujuan yang diinginkan. Team work hendaknya membuat satu kekuatan pikiran/gagasan yang nantinya membawa pada keberhasilan. Organisasi merupakan tim yang bekerja yang terdiri atas beberapa individu dengan kemampuan yang setara, umumnya mereka beraktifitas secara kelompok dalam melakukan pekerjaan di satu organisasi. Kelompok kerja dapat dimaknai sebagai aktifitas kelompok atau team work, kerja sama atau kerja kelompok adalah metode kerja kelompok mempunyai skill yang saling mengisi dan tekad kuat demi menggapai tujuan yang telah disepakati pada awalnya untuk menggapai tujuan organisasi secara tepat guna dan berhasil guna. Hendaknya difahami bahwa kerja kelompok adalah penyatuan bermacam-macam individu yang menyatu demi meraih tujuan yang dicita-citakan organisasi. Setiap organisasi itu sangat membutuhkan kemampuan agar saling bekerjasama dalam menjalankan tugas. Karena itu, boleh jadi seorang pegawai tidak mampu melaksanakan tugas atau tidak terampil terhadap tugasnya, akan tetapi dapat diselesaikan oleh pegawai yang lain. Demikianlah yang disebut dengan team work, tugas dikerjakan demi terciptanya tujuan organisasi dan saling mengisi antar pegawai. Team work dari para PNS juga kita bisa amati dari perilaku para PNS terhadap kesediaan untuk selalu melaksanakan tugas yang diberikan. Hendaknya PNS itu senantiasa juga selalu melaksanakan keputusan yang diputuskan oleh kelompok dengan alasan-alasan yang dapat diterima oleh setiap PNS walaupun dia tidak satu pendapat, serta para PNS haruslah bisa menerima dan mentolerir gagasan yang disampaikan oleh rekan kerja kelompok organisasi. Kerjasama merupakan strategi kunci untuk memberdayakan orang dan memperbaiki kinerja organisasional.

## 3. Kejujuran dalam bekerja

Sebuah organisasi, apakah itu organisasi pemerintah maupun swasta, biasanya dikendalikan oleh beberapa individu yang memiliki peran penting demi mewujudkan visi misi yang hendak diraih oleh sebuah organisasi. Visi dan misi sebuah organisasi tidak akan terwujud tanpa adanya integritas individu maupun stafnya tidak optimal. Kejujuran adalah suatu sikap yang dilakukan seseorang/individu atau kelompok kepada seseorang atau kelompok tentang apa yang didengar, dilihat dan dilakukannya tanpa adanya pengurangan atau penambahan/rekayasa dari apa yang dialaminya serta perlakuannya didasari dengan berpikir positif, berbuat sesuai dengan aturan dan tata nilai dan bertanggungjawab atas segala perbuatan yang dilakukannya dan senantiasa berupaya untuk dipercaya oleh berbagai pihak.

Kejujuran merupakan salah satu asas yang penting untuk dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada dalam pelayanan. Berlandaskan kejujuran ini para petugas berkewajiban untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yakni sesuai standar profesinya. Penggunaan berbagai sarana yang tersedia pada institusi pelayanan, hanya dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang bersangkutan.

Disamping itu, berlakunya prinsip ini juga merupakan dasar bagi terlaksananya penyampaian informasi yang benar. Kejujuran dalam menyampaikan informasi sudah barang tentu akan sangat membantu masyarakat dalam pelayanan. Kejujuran juga bisa terkait dengan integritas, Integritas penting dalam birokrasi pemerintahan, integritas merupakan perilaku seseorang yang dilandasi oleh kejujuran, bijaksana dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Integritas mengharuskan adanya kemauan, tekad, dan komitmen pribadi untuk hidup sesuai dengan keyakinan-keyakinan atau prinsip moral, orang yang punya integritas adalah orang yang teguh dalam prinsip dan tindakannya, bersikap jujur, bisa dipercaya. Integritas merupakan komitmen antara value serta perilaku, pegawai yang berintegritas nantinya berperilaku komitmen searah dengan kode etik, nilai-nilai, dan keputusan birokrasi maupun organisasi, meskipun dalam kondisi yang rumit untuk melaksanakannya.

#### 4. Ketelitian Kerja

Ketelitian kerja, adalah kemampuan individu untuk melakukan sesuatu dengan cara cepat, cermat serta teliti. Ketelitian ditentukan sebagai faktor pengaruh kinerja karena ketelitian merupakan karakteristik kepribadian yang digunakan untuk mengidentifikasi derajat individu dari organisasi. Ciri-ciri kepribadian yang banyak diukur, Ketelitian adalah yang paling penting, pengukuran ketelitian dalam suatu bidang dapat memprediksi prestasi kerja seseorang. Disamping ketelitian kerja maka yang dibutuhkan dalam pelayanan masyarakat adalah kedisiplinan. Tentang kedisiplinan adalah sikap tunduk serta taat terhadap aturan yang berlaku, termasuk melaksanakan tugas dan fungsi yang merupakan tanggung jawan yang dibebankan. Dijelaskan dalam literature bahasa indonesia, disiplin merupakan ketaatan (kepatuhan) kepada peraturan (tata tertib). Jadi, bila disimpulkan secara umum, disiplin merupakan sikap ketundukan dan ketaatan terhadap aturan-aturan yang berlaku. Sikap disiplin merupakan tindakan yang baik demi menumbuhkan etos kerja maupun pemaksaan agar pegawai mempunyai kemauan agar tunduk pada aturan. Disiplin dapat dikatakan sebagai istilah sanksi atau hukuman ataupun keadaan dimana hal ini dapat dilaksanakan pada individu maupun terhadap kelompok.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Untuk menilai kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik dapat dilihat dari unsur tanggung jawab, kemampuan kerjasama, ketelitian kerja, dan kejujuran dalam bekerja.
- b. Perlu pengembangan sumber daya manusia berupa pelatihan maupun diklat dalam rangka peningkatan kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. bin R. Sakban, Ifnaldi Nural, "Manajemen Sumber Daya Manusia," *J. Adm. Educ. Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–19, 2019, doi: 10.4324/9781315853178.
- [2] H. Bonso and B. Ahmad, "Analisis Efektivitas Birokrasi Dalam Pelayanan Publik ( Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Biak Numfor )," *Mukadimah*, vol. 5, no. 2622–1373, pp. 8–14, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.uisu.ac.id/index.php/mkd>.
- [3] Edyanto and Karsiman, "Leadership Bupati dalam Pembangunan di Kabupaten Tambrauw (Studi Kepemimpinan Bupati Tambrauw)," *Sosio e-kons*, vol. 10, no. 2, p. 143, 2018, doi: 10.30998/sosioekons.v10i2.2693.
- [4] R. C. Kurniawan, "Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah," *J. Ilm. Adm. Publik dan Pembang.*, vol. 7, no. 1, pp. 15–26, 2016.
- [5] D. Firmaiansyah, "Pengaruh Berbagai Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Inovasi," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 128–139, 2014.
- [6] Y. H. Tegar Aditya Pratama, Achdi Halim, "Analisis kinerja aparatur sipil negara di

- sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah kota cirebon,” *J. Publika*, vol. 7, no. 2, pp. 90–98, 2019.
- [7] Haidir, “Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa Daerah Provinsi Sulawesi Tengah,” *J. Katalogis*, vol. 1, no. 2, pp. 107–115, 2013.
- [8] E. Septiani, “Analisis Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh,” *J. Adm. Nusant.*, vol. 1, no. 2, pp. 58–73, 2018.
- [9] Umar, “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat,” *J. JISIPOL*, vol. 4, no. April, pp. 101–120, 2020.
- [10] Y. Setyowati, “Analisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit,” *Solusi*, vol. 13, no. 2, pp. 74–88, 2018.