

Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Kinerja Aparatur Perempuan Di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa

Andriana¹, Andi Agustang², Andi Muhammad Idkhan³

¹Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

²Program Studi Doktor Sosiologi, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

³Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Negeri Makassar, Indonesia.

Article Info	Abstrak
<p>Article history: Received : 18 Januari 2022 Publish : 20 Januari 2022</p>	<p>Faktor pendukung dan penghambat ini dalam mengetahui Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber.</p>
<p>Keywords: Kinerja, Aparatur, Perempuan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dilihat dari indikator produktivitas dinilai sudah baik atau telah efektif, secara kualitas pelayanan dinilai memiliki akuntabilitas sudah baik. Secara responsivitas kinerja aparatur perempuan sangat aktif kerjanya. Secara tanggungjawab kemampuan kerjanya belum dapat dikatakan sama, baik dari aparatur perempuan maupun laki-laki. Secara akuntabilitas membuktikan bahwa masyarakat mendapat perlindungan dan pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas termasuk dalam hal mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan. Faktor pendukung yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, dan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani sedangkan faktor penghambat kinerja aparatur perempuan dari segi lingkungan kalah dalam menyampaikan pendapat akibat kurangnya kouta aparatur perempuan dan dipresepikan tidak bisa memimpin masyarakat karena dipengaruhi beberapa paradigma masyarakat sekitar. Sedangkan dari segi keluarga memiliki integritas yang tinggi terhadap fungsi psikis dan fisiknya seorang aparatur perempuan. Serta dari segi sumber daya manusia yang masih minim pengetahuan dalam menggunakan komputer.</p>

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Andriana

Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

andriana@unismuh.ac.id

1. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi beratnya persaingan seharusnya Indonesia telah berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusianya dari dulu karena hanya sumber daya manusia yang handal dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi Negara berkembang seperti Indonesia untuk mendapatkan manfaat dari era globalisasi sekarang ini. Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor internal yang memegang peranan penting berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan sehingga perlu diarahkan melalui manajemen sumber daya manusia yang efektif dan efisien.

Pegawai merupakan sumber daya yang sangat penting karena Pegawai merupakan salah satu unsur aparatur yang secara kelembagaan menjadi bagian dari manajemen pemerintahan untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya dalam pemerintah, pembangunan, dan pelayanan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah di segala bidang merupakan tugas pokok dan kini menjadi tuntunan yang harus ditingkatkan segera ke arah yang lebih baik dan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani, tidak hanya itu pegawai juga berkepentingan dalam merencanakan dan mengembangkan karirnya. Perencanaan dan pengembangan karirnya itu merupakan kehidupan dari kekayaan seseorang. Agar meraih kemampuan dan karir, seorang pegawai tentunya harus menampilkan kemampuan dan produktifitas yang semaksimal mungkin disamping menunjukkan perilaku yang positif dalam berfikir dan bertindak sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik pula (Erawati, Darwis & Nasrullah, 2017).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 20 ayat (1) bahwa kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Apabila pihak penyelenggara atau pemberi pelayanan publik tidak berkompeten dengan bidangnya, maka hal itu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Hal tersebut tidak berlaku untuk pekerja laki-laki saja, namun berlaku juga bagi pekerja perempuan, terutama yang bekerja pada bidang pelayanan publik.

Pembangunan yang berperspektif gender yang selama ini digerakkan pemerintah belum banyak memberikan hasil yang maksimal. Salah satu penyebabnya adalah langkah-langkah yang dilakukan pemerintah untuk itu belum bersifat strategis. Pemerintah pusat apalagi daerah belum mempunyai peta persoalan yang sesungguhnya yang dihadapi kaum perempuan di lapangan. Pemerintah selalu bercermin pada norma-norma yang berlaku. Itulah sebabnya, cara pandang pemerintah seringkali bertolak belakang dengan para aktivis di lapangan dalam melihat nasib perempuan (Rahmawaty, 2007).

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan di daerah seperti yang dikemukakan oleh Ramdani (2018), bahwa dominasi pelaku dan subyek penyelenggara pemerintahan tidaklah semata-mata berada pada kaum laki-laki. Perempuan juga merupakan suatu aspek sumber daya yang potensial bilamana keberadaannya diberdayakan secara optimal. Begitu pula dari sejarah perkembangan dunia maupun perkembangan bangsa telah membuktikan bahwa kaum perempuan memiliki peran dan fungsi yang sama dengan laki-laki dalam berbagai bidang kehidupan di masyarakat.

Perlu diketahui, di zaman modern seperti sekarang, kegiatan bekerja tidak hanya dilakukan oleh kaum laki-laki. Banyak pekerjaan yang dahulu di dominasi oleh laki-laki saat ini dikerjakan oleh kaum wanita. Contohnya pekerjaan dalam melayani masyarakat atau bidang pelayanan publik (*public service*). Para wanita yang bekerja di bidang pelayanan publik atau dibidang apapun, mereka diharuskan untuk profesional dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Mereka dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal dan baik kepada masyarakat. Apabila pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat tidak optimal, maka hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Isu-isu yang mengangkat tema perempuan dalam kegiatan publik semakin sering diperbincangkan (didiskusikan).

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang memiliki kinerja yang baik serta profesional. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan *soft skill* dan kemampuan yang dimiliki oleh aparatur. Ketika kemampuan dan *soft skill* itu dibangun dalam diri aparatur dan diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, disitulah kinerja pelayanan tampak optimal sesuai dengan yang diharapkan.

Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Kinerja

pegawai dan organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat karena tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakkan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Peran gender terbentuk melalui berbagai sistem nilai termasuk nilai-nilai adat, pendidikan, agama, politik, ekonomi, dan sebagainya. Sebagai hasil bentukan sosial, peran gender dapat berubah-ubah dalam waktu, kondisi, dan tempat yang berbeda sehingga peran laki-laki dan perempuan mungkin dapat dipertukarkan. Mengurus anak, mencari nafkah, mengerjakan pekerjaan rumah tangga (memasak, mencuci, dan lain-lain) adalah peran yang bisa dilakukan oleh laki-laki maupun perempuan, sehingga bisa bertukar tempat tanpa menyalahi kodrat.

Dengan demikian, pekerjaan-pekerjaan tersebut bisa kita istilahkan sebagai peran gender. Jika peran gender dianggap sebagai sesuatu yang bisa berubah dan bisa disesuaikan dengan kondisi yang dialami seseorang, maka tidak ada alasan lagi bagi kita untuk menganggap aneh seorang suami yang pekerjaan sehari-harinya memasak dan mengasuh anak-anaknya, sementara istrinya bekerja di luar rumah. Karena di lain waktu dan kondisi, ketika sang suami memilih bekerja di luar rumah dan istrinya memilih untuk melakukan tugas-tugas rumah tangga, juga bukan hal yang dianggap aneh. Manajemen sumberdaya manusia merupakan bagian dari manajemen secara makro yang mengatur manusia atau pegawai dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi.

Sumberdaya manusia merupakan faktor penting bagi setiap organisasi, sebab tanpa sumberdaya manusia tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai sesuai yang direncanakan. Peranan manusia sebagai sumberdaya alam dalam organisasi semakin diyakini kepentingannya, sehingga makin mendorong perkembangan ilmu tentang mendayagunakan sumberdaya manusia tersebut agar tercapai secara optimal. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumberdaya manusianya.

Dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yang dalam penjelasannya menyatakan bahwa pengembangan karier Aparatur Sipil Negara dilakukan berdasarkan kualifikasi, kompetensi, penilaian kerja, dan kebutuhan instansi pemerintah, yang dilakukan dengan mempertimbangkan integritas dan moralitas. Sebuah kata kunci dari substansi Undang-undang Aparatur Sipil Negara ini adalah “kinerja”. Inilah yang harus menjadi benang merah dari keseluruhan fungsi dalam manajemen sumberdaya manusia aparatur pasca diberlakukannya Undang-undang Aparatur Sipil Negara.

Penilaian pelayanan publik yang dilakukan oleh PNS Perempuan dilakukan dengan mengacu pada indikator (ukuran) penilaian pelayanan umum, sebagaimana tertuang dalam Kep.MENPAN No. 63 Th 2003 tentang standar pelayanan publik. Salah satu indikator dalam Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003 mengenai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, penulis ingin mengetahui bagaimana kemampuan petugas perempuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dan ingin mengetahui apakah masyarakat mengetahui kemampuan kinerja pegawai perempuan dalam bidang lain.

Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota berupaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melakukan berbagai usaha, seperti halnya di Kabupaten Gowa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Dari hasil observasi di kantor kecamatan Bontomarannu, masyarakat menilai bahwa dalam pelayanan ke masyarakat, pegawai laki-laki lebih baik pekerjaannya dibandingkan perempuan.

Karena laki-laki dinilai lebih tanggap dalam menghadapi masalah pekerjaannya. Padahal dari asumsi tersebut faktanya juga bisa terbalik karena dapat kita lihat bahwa kenyataannya perempuan sudah lebih dihargai dengan penyerataan derajat dan pemberian kerja yang hampir sama dengan laki-laki sebagai tenaga kerja di lingkungannya. Salah satu kelebihan yang dimiliki oleh perempuan dalam memerintah adalah perempuan akan lebih mengutarakan perintah mereka dengan kata-kata yang lebih halus dan lebih mudah diterima berbeda dengan laki-laki mereka cenderung lebih tegas dalam memberikan sebuah perintah disebabkan oleh sifat laki-laki yang tidak suka bertele-tele. Inilah salah satu aspek bahwa dalam instansi pemerintahan lebih cenderung memilih perempuan dalam mengatasi masalah komunikasi dengan pegawai lainnya.

Masalah yang kemudian timbul ialah apakah kinerja pegawai perempuan lebih baik atau sebaliknya, berdasarkan kesetaraan gender menjadi permasalahan yang menarik untuk di teliti oleh penulis. Maka dari itu, dalam rangka pelaksanaan prinsip good governance dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai khususnya aparatur perempuan dalam pelayanan publik di masa mendatang, maka perlu adanya peran kinerja yang baik serta profesional dalam menjalankan tugas melayani masyarakat. Berpijak pada uraian tersebut, maka perlu adanya perhatian khusus dan mendalam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintahan.

2. METODE PENELITIAN

Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan. Sedangkan lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, dalam rangka mengamati Kinerja Aparatur Perempuan sebagaimana tertuang dalam Kep.MENPAN No. 63 Th 2003 tentang standar pelayanan publik.

Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang memberikan gambaran tentang Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Dan Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan didukung data kualitatif dimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Sumber Data

Data primer dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui tatap muka langsung dan terbuka sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini. Dan Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, referensi-referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen, observasi, yang diperoleh dari lokasi penelitian.

Informan Penelitian

Metode pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan fenomena penelitian. Misalnya peneliti ingin mengetahui tentang Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan informan yang betul-betul dapat memberikan informasi sesuai dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Pimpinan dan Pegawai perempuan yang memiliki jabatan structural pada Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini diantaranya : Observasi, yaitu Informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk

menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012) penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*, setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka peneliti melakukan *anticipatory* sebelum melakukan reduksi data, setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data dengan penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Setelah itu adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten mengenai Kinerja Aparatur Perempuan di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Persepsi sebagian masyarakat mengenai perbedaan laki-laki dan perempuan yang menyatakan belum pantasnya perempuan terjun di bidang pelayanan publik, membuat belum maksimalnya kepercayaan diri pegawai perempuan di kantor kecamatan Bontomarannu. Perempuan dianggap tidak mampu membuat dan menghasilkan pelayanan yang baik serta tidak mampu menjadi pemimpin. Dari hal itu kemudian melahirkan pelabelan negatif yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur perempuan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Berikut beberapa faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur perempuan di kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa:

1. Faktor Pendukung

Pada setiap kinerja perempuan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya kinerja pegawai perempuan dalam pelayanan publik yang baik di Kecamatan Bontomarannu yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian Umum yang mengatakan bahwa:

“Faktor pendukung kinerja pegawai perempuan agar dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.” (Hasil wawancara dengan MI pada tanggal 26 Juli 2020).

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya kinerja pegawai perempuan yang berkualitas di kantor Kecamatan Bontomarannu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. faktor pendukung dibidang sarana dan prasarana adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet yang memudahkan dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

2. Faktor Penghambat

a. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Tidak berimbangnya jumlah aparatur perempuan dengan laki-laki yang ada di kantor kecamatan Bontomarannu menjadi salah satu hambatan bagi aparatur dari kalangan perempuan. Berdasarkan data kepegawaian dikantor kecamatan aparatur berjumlah 34 orang yang terdiri dari 13 aparatur perempuan, dan 21 aparatur laki-laki, sehingga dalam rapat atau dalam pelayanan publik didominasi oleh laki-laki. Seperti hasil wawancara berikut ini :

“Ya kendala itu pasti ada, seperti yang saya bilang kuota 30% perempuan itu hanya sebagai kiasan. Salah satu contohnya dalam menyampaikan pendapat dalam rapat lebih banyak didominasi oleh laki-laki dan memiliki rasa egosime yang sangat tinggi”. (Hasil wawancara dengan NE pada tanggal 26 Juli 2020).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aparatur perempuan kalah dalam menyampaikan pendapat akibat kurangnya kouta aparatur perempuan di kantor kecamatan bontomarannu dan perempuan dipresepikan tidak bisa memimpin masyarakat karena dipengaruhi beberapa paradigma masyarakat sekitar. Padahal dengan adanya Kesetaraan gender adalah kesamaan kondisi bagi laki-laki dan perempuan untuk memperoleh kesempatan serta hak-haknya sebagai manusia, agar mampu berperan dan berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan public secara hukum, ekonomi, sosial budaya, pendidikan dan pertahanan dan keamanan nasional serta kesamaan dalam menikmati hasil pembangunan. Terwujudnya kesetaraan gender ditandai dengan tidak adanya diskriminasi antara perempuan dan laki-laki, dan dengan demikian mereka memiliki akses, kesempatan berpartisipasi, kontrol atas pelayanan publik dan memperoleh manfaat yang setara dan adil dari pelayanan.

b. Faktor Keluarga

Keluarga merupakan peranan yang menggambarkan seperangkat perilaku antar pribadi, sifat, kegiatan yang berhubungan dengan pribadi dalam posisi dan situasi tertentu. Peranan pribadi dalam keluarga didasari oleh harapan dan pola perilaku dari keluarga, kelompok dan masyarakat. Keluarga merupakan faktor terpenting untuk aparatur perempuan di kantor kecamatan Bontomarannu, sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara maksimal, namun ketika tidak ada restu dari keluarga untuk menjadi sebagai aparatur perempuan dapat menghambat kinerjanya karena apabila perempuan yang sudah berkeluarga mereka harus mengutamakan keluarganya dalam mengurus rumah tangganya. Seperti hasil wawancara berikut ini :

“Karena di kantor kecamatan ini kan kerjanya dari jam 8 pagi sampai jam 5 sore. Kalau rapat kan bisa sampai malam bahkan tengah malam. Jadi faktor keluarga itu penting. Memang saat kita terjun untuk mengurus masalah pelayanan publik, dan keluarga mendukung insya Allah bisa menjalankan tugasnya dengan baik. Tapi kalau misalnya terjun kemasalah pelayanan public sebagai aparatur dan tidak didukung oleh keluarga maka nantinya ditengah jalan kerjanya tidak maksimal”. (Hasil wawancara dengan IN pada tanggal 28 Juli 2020).

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa keluarga juga menjadi salah satu faktor penting untuk aparatur perempuan di kantor kecamatan

Bontomarannu dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya karena apabila keluarga tidak mendukung maka kinerja sebagai pelayan publik, kinerja aparatur perempuan yang mewakili masyarakat dapat terhambat.

Keluarga memiliki integritas yang tinggi terhadap fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah) seorang aparatur perempuan. Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

c. Sumber Daya Manusia

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu menurut Kepala Bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa:

“Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi. Untuk pegawai perempuan pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di bidang pelayanan. Namun dalam menjaga di bidang pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.” (Hasil wawancara dengan MI pada tanggal 26 Juli 2020).

Maka dari itu pihak kantor kecamatan Bontomarannu sangat membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya beberapa pegawai saja. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat jika ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti *filing cabinet*. Di kantor kecamatan sangat membutuhkan *filing cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.

Pengukuran kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasinya sebagai pelayanan publik. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya.

Peran gender terbentuk melalui berbagai sistem nilai termasuk nilai-nilai adat, pendidikan, agama, politik, ekonomi, dan sebagainya. Sebagai hasil bentukan sosial, peran gender dapat berubah-ubah dalam waktu, kondisi, dan tempat yang berbeda sehingga peran laki-laki dan perempuan mungkin dapat dipertukarkan. Mengurus anak, mencari nafkah, mengerjakan pekerjaan rumah tangga (memasak, mencuci, dan lain-lain) adalah peran yang bisa dilakukan oleh laki-laki maupun perempuan, sehingga bisa bertukar tempat tanpa menyalahi kodrat. Di kantor Kecamatan Bontomarannu, masyarakat menilai bahwa dalam pelayanan ke masyarakat, pegawai laki-laki lebih baik pekerjaannya dibandingkan perempuan. Karena laki-laki dinilai lebih tanggap dalam menghadapi masalah pekerjaannya. Padahal dari asumsi tersebut faktanya juga bisa

terbalik karena dapat kita lihat bahwa kenyataannya perempuan sudah lebih dihargai dengan penyerataan derajat dan pemberian kerja yang hampir sama dengan laki-laki sebagai tenaga kerja di lingkungannya

Untuk melihat Kinerja Aparatur Perempuan di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, maka peneliti mengangkat beberapa indikator menurut teori Dwiyanto dalam Pasolong (2010), yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan, sama halnya dengan peran aparatur perempuan dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan publik, dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik secara efektivitas (Pasolong, 2010).

Peneliti melihat dengan adanya aparatur perempuan sebagai pelayan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terutama kaum perempuan. adanya aparatur perempuan di kantor kecamatan sangat membantu, karena mereka dapat sebagai wadah dalam pelayanan masyarakat terutama kaum perempuan. Aparatur perempuan bersama-sama memperjuangkan hal yang berkaitan dengan masalah perempuan di kecamatan Bontomarannu itu sendiri. Sehingga dapat menjadi sebuah kebijakan dan mendorong dalam segi kinerja sebagai pelayan publik.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur perempuan dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan publik dilihat dari indikator produktivitas dinilai sudah baik atau telah efektif, dengan adanya aparatur perempuan di kantor kecamatan dinilai dapat menjadi penyambung aspirasi masyarakat terutama kaum perempuan dalam hal meningkatkan kinerja pelayanan publik suatu instansi atau organisasi.

2. Kualitas Pelayanan

Dengan adanya kualitas pelayanan, Dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik pasal 21 dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi 14 indikator, dimana salah satu indikatornya mengenai jangka waktu penyelesaian. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat mendapat perlindungan dan pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas termasuk dalam hal mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan seperti yang dijamin oleh UU pelayanan publik pasal 18.

Peran aparatur sangat diperlukan dalam melaksanakan peraturan yang diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan Perda, peraturan Kepala Daerah, pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang terkait dengan pelayanan publik. Selain itu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh aparatur perempuan yaitu peninjauan langsung ke lapangan, baik observasi langsung ke kekelurahan/desa maupun ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) untuk kepentingan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur perempuan dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan dilihat dari indikator kualitas pelayanan dinilai memiliki akuntabilitas sudah baik. Hal tersebut dilihat dari besarnya peran aparatur perempuan dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik di kecamatan Bontomarannu.

3. Responsivitas

Untuk melihat responsivitas, peneliti melihat kemampuan aparatur perempuan untuk mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat untuk kemudian ditingkatkan dalam hal pelayanan publik. Setiap aparatur mempunyai hak untuk mengajukan

keselarasan program atau kegiatan pelayanan publik, dalam hal ini yakni melihat peran aparatur perempuan dalam menyusun, melakukan koordinasi serta menyiapkan program kerja yang akan disampaikan dalam rapat musrembang kecamatan. Dalam mendukung pelaksanaan fungsi pelayanan publik, Pelayanan umum mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang pelayanan.

Aparatur perempuan dikantor kecamatan Bontomarannu sangat aktif kinerjanya dalam menyampaikan aspirasinya maupun tanggungjawabnya sebagai aparatur, hal tersebut dapat dilihat dalam rapat internal. Mereka mau mengutarakan pendapat jika di dalam rapat persidangan tidak sesuai dengan harapan, selain itu pendapat yang sering disampaikan tentu berkaitan/mengedepankan kepentingan-kepentingan masyarakat di kecamatan Bontomarannu.

4. Responsibilitas

Responsibilitas mempunyai arti sebagai adanya kewajiban moral dalam menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepada seseorang, dengan adanya peran perempuan dalam sistem birokrasi dapat menjadi satu pembuktian bahwa bukan hal yang tidak mungkin lagi untuk sekarang ini, perempuan ikut serta dalam bidang legislatif maupun eksekutif. Selain itu, dengan adanya kesamaan hak agar terciptanya kesetaraan gender bagi kaum perempuan dapat dilaksanakan dengan baik. Secara garis besar, peran perempuan dan laki-laki dalam lembaga pemerintahan sebenarnya tidak ada perbedaan. Hanya saja yang dapat membedakan adalah kemampuan kinerja tiap individu. Hal ini juga diberlakukan di kantor Kecamatan Bontomarannu, aparatur perempuan dan laki-laki diperlakukan sama sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa Kecamatan Bontomarannu telah berupaya melaksanakan persamaan hak untuk aparatur perempuan agar sama seperti aparatur laki-laki. Namun dilihat dari kemampuan kinerjanya belum dapat dikatakan sama, baik dari aparatur perempuan maupun laki-laki. Dalam pelaksanaannya dilapangan masih banyak ditemukan berbagai kendala sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan untuk masyarakat.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau kelompok terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi. kinerja aparatur perempuan dianggap mempunyai akuntabilitas yang baik apabila dalam melaksanakan fungsi pelayanan tidak bertentangan dengan aturan-aturan yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat, selain itu harus ada pertanggungjawaban secara moral kepada masyarakat.

Dapat diketahui bahwa dalam proses pelayanan publik aparatur perempuan di kantor kecamatan turut aktif dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, sehingga dapat lebih meningkatkan lagi kinerjanya dan tanggungjawabnya sebagai aparatur. Karena hadirnya aparatur perempuan dinilai lebih bisa mendekati diri ke masyarakat terutama kaum perempuan, sehingga masyarakat merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan mereka terkait pelayanan yang ada dikantor kecamatan Bontomarannu.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai topik permasalahan dalam penulisan skripsi ini, sebagaimana yang telah dijabarkan dan dijelaskan mengenai Kinerja Aparatur

Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara produktivitas dinilai sudah baik atau telah efektif, dengan adanya aparatur perempuan di kantor kecamatan dinilai dapat menjadi penyambung aspirasi masyarakat terutama kaum perempuan dalam hal meningkatkan kinerja pelayanan publik suatu instansi atau organisasi.
2. Secara kualitas pelayanan dinilai memiliki akuntabilitas sudah baik. Hal tersebut dilihat dari besarnya peran aparatur perempuan dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik di kecamatan Bontomarannu.
3. Secara responsivitas kinerja aparatur perempuan sangat aktif kinerjanya dalam menyampaikan aspirasinya maupun tanggungjawabnya sebagai aparatur, hal tersebut dapat dilihat dalam rapat internal. Mereka mau mengutarakan pendapat jika di dalam rapat persidangan tidak sesuai dengan harapan, selain itu pendapat yang sering disampaikan tentu berkaitan/mengedepankan kepentingan-kepentingan masyarakat.
4. Secara tanggungjawab, dilihat dari kemampuan kinerjanya belum dapat dikatakan sama, baik dari aparatur perempuan maupun laki-laki. Dalam pelaksanaannya dilapangan masih banyak ditemukan berbagai kendala sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan untuk masyarakat.
5. Secara akuntabilitas, Hal ini membuktikan bahwa masyarakat mendapat perlindungan dan pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas termasuk dalam hal mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan seperti yang dijamin oleh Undang-Undang pelayanan publik.
6. Faktor Pendukung kinerja pegawai perempuan di kantor Kecamatan Bontomarannu yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, dan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. faktor pendukung dibidang sarana dan prasarana adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet yang memudahkan dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa
7. Faktor penghambat disimpulkan bahwa aparatur perempuan dari segi lingkungan kalah dalam menyampaikan pendapat akibat kurangnya kouta aparatur perempuan dan dipresepsikan tidak bisa memimpin masyarakat karena dipengaruhi beberapa paradigma masyarakat sekitar. Sedangkan dari segi Keluarga memiliki integritas yang tinggi terhadap fungsi psikis dan fisiknya seorang aparatur perempuan. Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Dan dari segi Sumber daya Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi. Untuk pegawai perempuan pelayanan yang ada sekarang

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ati, N. U., & Abidin, A. Z. (2019). Pelaksanaan Good Governance Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembuatan Kartu Keluarga (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah). *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 18–24.
- Duaji, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik*. Lampung: Universitas Lampung.
- Maya, Rahmadiani R. (2016). Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Kelurahan Way Dadi Baru Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kota Bandar Lampung: *Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung*.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Neta, Yulia. (2013). Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung. *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum*, 7(1).
- Parawansa, Khofifah Indar. (2015). *Memimpin Melayani*. Bandung: Nuansa Cendekia.

- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmawaty, P. (2007). *Peran Perempuan Pada Sektor Domestik dan Publik di Kota Yogyakarta*. Manajemen: FISE UNY.
- Ramdhani, L. E. (2018). Fenomena kepemimpinan fenomenal (The Phenomenon of Phenomenal Leadership). *Jurnal Borneo Administrator*, 11(3), 268–297.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Salam, D. S. (2002). *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Djembatan.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambella, Lijan P dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soewarno, Handyaningrat. (1982). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Subhan, Arief. (2004) *Citra Perempuan dalam Islam: Pandangan Ormas Keagamaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Sukmawati, Cut. (2009). *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik, Peluang dan Kendala Perempuan Dalam Berpartisipasi di Dunia Politik*. Yogyakarta: Gaya Medika.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yudoyono, S. B. (2001). *Otonomi Daerah, Desentralisasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia aparatur Pemerintah Daerah dan Anggota DPRD*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.