

## KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA, TATA RUANG, PERTANAHAN DAN PERUMAHAN RAKYAT KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

<sup>1)</sup>Agustina Syamsuddin, <sup>2)</sup>Kamaruddin Sellang, <sup>3)</sup>Erfina

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang  
[Agustina.s.43162045@gmail.com](mailto:Agustina.s.43162045@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai terhadap pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Dinas Bina Marga, Cipta Karya, Tata Ruang, Pertanahan dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 93 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *random sampling* atau sampel acak. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data adalah observasi, kuesioner, study kepustakaan dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, regresi linear sederhana dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Dinas Bina Marga, Cipta Karya, Tata Ruang, Pertanahan dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang sudah cukup baik. Dimana hasil persentase kinerja pegawai yaitu 60,85% berkategori baik, sedangkan pelayanan publik yaitu 62,28% berkategori baik, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu faktor kemampuan dengan hasil rata-rata 58,4% dan faktor motivasi dengan hasil rata-rata 57,2% dengan melihat hasil persentase 57,8% maka faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai berada pada kategori kurang baik.

Kata Kunci : Kinerja dan Pelayanan

### Abstract

*This study aims to determine the performance of employees towards public services and the factors that affect the performance of employees towards public services at the Department of Highways, Cipta Karya, Spatial Planning, Land and Public Housing, Sidenreng Rappang Regency. The population in this study were 93 people. The sampling technique used was random sampling or random sampling. This type of research is descriptive quantitative. Data collection techniques are observation, questionnaires, literature study and interviews. The data analysis technique used is descriptive analysis, simple linear regression using a Likert scale. The results showed that the performance of employees towards public services at the Department of Highways, Cipta Karya, Spatial Planning, Land and Public Housing of Sidenreng Rappang Regency was quite good. Where the percentage of employee performance is 60.85% in good category, while public service is 62.28% in good category, As for the factors that affect employee performance, namely the ability factor with an average result of 58.4% and the motivation factor with an average result of 57.2%. By looking at the percentage results of 57.8%, the factors that affect employee performance are in the unfavorable category.*

Keywords: Performance and Service

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu hal penting yang tidak dapat diabaikan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayana akan lebih apabila kegiatan-kegiatan pada masyarakat itu terdapat persaingan, tantangan guna mencapai efektifitas dan efisien dalam penyelenggaraan tugas organisasi atau pemerintah. Hal mendasar yang perlu diperhatikan dalam rangka pencapaian misi organisasi adalah kualitas dan kompetensi para individu yang bekerja dalam organisasi tersebut, karena jika individu yang bekerja tidak memiliki kemampuan, keterampilan dan perilaku yang baik maka tujuan organisasi itu tidak dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan yang baik, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak lepas atau tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak diabaikan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa pada masyarakat itu terdapat persaingan, tantangan guna mencapai efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan tugas organisasi atau pemerintah. Persaingan yang ada tidak hanya dari segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan, dimana pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan tidak aktif maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Pemerintah daerah diberi kewenangan yang semakin luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya, namun berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang

diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Perbaikan kinerja pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja pegawai selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sering kali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparat, disiplin kerja. Hal ini sangat terpengaruh terhadap kualitas pelayanan”.

Kinerja para pegawai pemerintah Dinas Bina Marga, Cipta karya, Tata Ruang, Pertanahan dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya belum sesuai dengan aturan yang berlaku dan belum maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa ketidakpastian dan juga kemampuan para pegawai belum dimiliki secara obyektif. Dan para pelayanan pegawai dalam menjalankan tugasnya belum diterapkan dengan baik”. Tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Bina Marga, Cipta karya, Tata Ruang, Pertanahan dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang” dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Bina Marga, Cipta karya, Tata Ruang, Pertanahan dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang”.

Siagian (Dewi, 2018) mengatakan bahwa kinerja dapat diartikan sebagai prestasi atau kemampuan seseorang yang mencakup unsur-unsur keandalan, prakarsa, inovasi, ketelitian, hasil kerja, kehadiran, sikap, kerja sama, kerapian, mutu pekerjaan dan lain- lain. Kinerja (performance) menunjuk pada prestasi pegawai terhadap tugas yang diberikan. Seorang pegawai dikatakan memiliki kinerja baik manakala pegawai tersebut memiliki prestasi yang baik dalam pelaksanaan tugas yang diembannya”. Lateiner dan Levine “(Hasbar Mustafa H 2014:42)” mengemukakan hal yang sama bahwa indikator kinerja pegawai dapat dilihat dari:

1. Ketepatan waktu kerja Pegawai harus bekerja ditempat kerja selama jam kerja dan selesainya secara teratur dan benar”.
2. Kepatuhan terhadap aturan. Peraturan dan sistem kerja yang dibuat serta menjadi pedoman kerja dipatuhi secara baik dan benar”.
3. Kualitas pekerjaan yang baik dan memuaskan. Pekerjaan yang dilakukan dengan kualitas tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan”.
4. Penyelesaian pekerjaan dengan semangat yang baik. Kinerja tidak hanya menyangkut dengan ketaatan seseorang aparatur pada perusahaan, tetapi juga menyangkut semangat dan kegairahan kerja. Setiap aparatur idealnya harus dapat bekerja dengan penuh tanggung jawab, bukan keterpaksaan atau karena takut mendapat sanksi”.
5. Hubungan dengan komunikasi yang efektif. Kinerja yang baik tidak akan muncul tanpa hubungan dan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan aparatur”.
6. Mampu memberikan motivasi dan nilai tambah. Kinerja yang baik akan selalu menjadi motivasi dalam bekerja dan dihargai sebagai suatu nilai tambah seorang aparatur”.
7. Tanggung jawab terhadap asset kantor. Kinerja yang baik akan selalu bertanggung jawab dengan baik setiap menggunakan atau memanfaatkan asset perusahaan/kantor”.

Menurut Monir “(Harbani Pasolong:2016;128)” mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Mahmudi “(Kamaruddin:2016;76)” mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintahan yang meliputi:

1. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian;
2. Departemen;
3. Lembaga pemerintah non departemen;
4. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan

(setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya;

5. Badan usaha milik negara (BUMN);
6. Badan hukum milik negara (BHMN);
7. Badan usaha milik daerah (BUMD);
8. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Menurut Fitzsimmons (Sinambela dkk, 2014;7) ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui pelayanan tersebut, yaitu:

1. Bukti Langsung yang meliputi fasilitas fisik, fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti lahan parkir”.
2. Daya Tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keinginan itu seperti kemauan pegawai untuk memberikan informasi-informasi yang terkait dengan waktu pelayanan”.
3. Kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan petugas dalam melayani yang menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai waktu yang dijanjikannya”.
4. Jaminan yaitu mencakup sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai”.
5. Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para masyarakat”.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel yakni “Kinerja Pegawai sebagai variabel independen (bebas) dan Pelayanan Publik sebagai variabel dependen (terikat)”. Menurut Arikunto (2002:130), pengertian populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, jumlah keseluruhan unit analisis, yaitu objek yang akan diteliti. Sedangkan menurut Margono dalam Ahmad (2015:137) seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Berdasarkan dari uraian di atas populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah terdaftar dalam pemohon izin mendirikan bangunan tahun 2020 Kabupaten Sidenreng Rappang , yang berjumlah 1.272 orang”.

Penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu *random sampling* atau sampel acak. Pada teknik acak ini, secara teoretis, semua

anggota dalam populasi mempunyai probabilitas atau kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Untuk mendapat responden yang hendak dijadikan sampel, satu hal penting yang harus diketahui oleh para peneliti adalah bahwa perlunya bagi peneliti untuk mengetahui jumlah responden yang ada dalam populasi. Berdasarkan Rumus Slovin maka sampel dalam penelitian ini adalah 93 sampel”.

Teknik pengumpulan data, yang digunakan meliputi: Observasi, Penelitian pustaka (*library research*), Kuesioner/Angket, dan Wawancara Analisis data untuk memperoleh gambaran tentang kondisi setiap variabel dilakukan dengan tabel frekuensi analisis *Deksriptif*, dan Regresi Linear sederhana dengan menentukan rentang skala”.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat tujuh indikator kinerja pegawai yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur kinerja pegawai pada Dinas Bina Marga, Cipta Karya, Tata Ruang, Pertanahan, dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun indikator yang pertama digunakan peneliti yaitu ketetapan waktu, dari hasil rata-rata persentase didapatkan 60,8% termasuk dalam kategori kurang baik”. Indikator kedua yaitu kepatuhan terhadap aturan, adapun hasil rata-rata persentase didapatkan 63,4% termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya indikator ketiga yaitu Kualitas pekerjaan yang baik dan memuaskan, Adapun hasil rata-rata persentase didapatkan 59,2% termasuk dalam kategori kurang baik”. Keempat mengenai penyelesaian pekerjaan dengan semangat yang baik, adapun hasil rata-rata persentase didapatkan 60,8% termasuk dalam kategori kurang baik. Indikator kelima yakni hubungan dengan komunikasi efektif, adapun hasil rata-rata persentase didapatkan 65,2% termasuk dalam kategori baik”.

Kemudian indikator keenam yakni mampu memberikan motivasi dan nilai tambahan adapun hasil rata-rata persentase didapatkan 59% termasuk dalam kategori kurang baik. Adapun indikator terakhir mengenai tanggung jawab terhadap aset kantor, adapun hasil rata-rata persentase didapatkan 57,6% termasuk dalam kategori kurang baik”. ditemukan bahwa dari ketujuh indikator kinerja pegawai, yang paling dominan adalah indikator hubungan

komunikasi yang efektif yakni 65,2%, itu berarti bahwa komunikasi antara pimpinan dan aparatur sudah termasuk kategori baik”.

Terdapat lima indikator kinerja pegawai yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur pelayanan publik pada Dinas Bina Marga, Cipta Karya, Tata Ruang, Pertanahan, dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun indikator yang pertama digunakan peneliti yaitu bukti langsung, dari hasil rata-rata persentase didapatkan 65,2% termasuk dalam kategori baik”. Indikator kedua yaitu daya tangkap, adapun hasil rata-rata persentase didapatkan 57,4% termasuk dalam kategori kurang baik. Selanjutnya indikator ketiga yaitu kehandalan, adapun hasil rata-rata persentase didapatkan 65,8% termasuk dalam kategori baik. Indikator keempat mengenai jaminan, adapun hasil rata-rata persentase didapatkan 58,8% termasuk dalam kategori kurang baik. Untuk Indikator terakhir yakni empati, adapun hasil rata-rata persentase didapatkan 64,2% termasuk dalam kategori baik”. ditemukan bahwa dari ketujuh indikator pelayanan publik, yang paling dominan adalah indikator kehandalan yakni 65,8%, itu berarti bahwa dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan sudah termasuk kategori baik.

Terdapat dua faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur pelayanan publik pada Dinas Bina Marga, Cipta Karya, Tata Ruang, Pertanahan, dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun faktor pertama yang digunakan peneliti yaitu faktor kemampuan, dari hasil rata-rata persentase didapatkan 58,4% termasuk dalam kategori kurang baik. Untuk indikator kedua yaitu faktor motivasi, adapun hasil rata-rata persentase didapatkan 57,3% termasuk dalam kategori kurang baik”.

Output pertama diketahui bahwa variabel independen yang dimasukkan ke dalam model adalah kinerja pegawai dan variabel dependennya adalah pelayanan publik. Sedangkan metode regresi yang digunakan adalah Enter”. *Model Summary*, pada bagian ini ditampilkan nilai  $R = 0.269$  dan *koefisien Determination Rsquare* atau ( $R^2$ ) nilai sebesar 0,073 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 0,073. Sedangkan sisahnya 27% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel x”. Hasil dari

uji ANOVA yaitu ditampilkan hasil yang diperoleh yaitu nilai  $F = 3.519$  dengan tingkat probabilitas sig. 0.034. Oleh karena itu probabilitas 0,035 lebih kecil dari 0.05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kinerja pegawai”.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja pegawai pada Dinas Bina Marga, Cipta Karya, Tata Ruang, Pertanahan, dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang, meliputi tujuh indikator yakni, ketetapan waktu, kepatuhan terhadap aturan, kualitas pekerjaan yang memuaskan, penyelesaian pekerjaan dengan semangat yang baik, hubungan komunikasi yang efektif, mampu memberikan motivasi dan tanggung jawab terhadap aset kantor, didapatkan hasil rata-rata 60,85% dengan kategori kurang baik”.
2. Untuk pelayanan publik pada Dinas Bina Marga, Cipta Karya, Tata Ruang, Pertanahan, dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang, meliputi lima indikator yakni, bukti langsung, daya tangkap, kehandalan, jaminan, empati, didapatkan hasil rata-rata 62,28% dengan kategori baik”.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Bina Marga, Cipta Karya, Tata Ruang, Pertanahan, dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang, meliputi dua faktor yakni, kemampuan dan motivasi, didapatkan hasil rata-rata 57,8% dengan kategori kurang baik”.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Rineka cipta. Jakarta.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta
- Dharma, Surya. 2005, *Manajemen Kinerja Falsafah, Teori dan Penerapannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Poerwadaminta, WJS . 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta.

Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung

Rawan, Prasetya. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN Press, Jakarta.

Sellang, Kamarudding. 2016. *Administrasi dan pelayanan Publik*. Yogyakarta. ombak

Sugiyono. 2014. *Metode penelitian administrasi*. Alfabeta. Bandung.

Sugiono, Prof, Dr. (2014). *Metode penelitian Kombinasi*. Bandung : Alfabeta

#### Dokumen :

Republik Indonesia. 1945. Undang-Undang pasal. 18 ayat 3 Tahun 1945 tentang Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota.

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang pasal. 2 Nomor 25, Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Nomor. 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Republik Indonesia. 2003. Undang-Undang Nomor. 63/KEP/M.PAN/7 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.