

# KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KENDARI

<sup>1</sup>Mitra Julia Suharman, <sup>2</sup>Arifin Utha, <sup>3</sup>Taufik  
Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
[Mitrajuliac@gmail.com](mailto:Mitrajuliac@gmail.com)  
Kota Kendari 93111 , Indonesia

## ABSTRACT

This study aims to determine and describe the Performance of Employees in Improving the Quality of Public Services at the Investment Office and One Stop Services in the City of Kendari. The method used in this research is descriptive qualitative, which gives a careful depiction of a particular phenomenon from the results of observations, interviews, and documentation studies, so as to be able to describe various matters relating to Employee Performance in Improving Quality of Public Services. The technique used is purposive sampling, which is the technique of determining samples based on the needs for specific purposes. Data collection in this research was carried out through a process of interviews, documentation studies, observations. Then analyzed descriptively qualitatively using the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the results of the study concluded that the Performance of Employees in Improving the Quality of Public Services at the Investment Office can be said to be good, seen from the work performance and achievement of targets that can be seen from the charter, as well as the initiative and satisfaction provided by employees is quite good, for effective services and efficient. Then for service users are satisfied with the services provided to employees in the Office of Investment and PTSP Kendari City, because service users feel valued with employee friendly attitude and are not discriminated against.

**Keywords: Keywords: Performance; Public Service**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. Metode yang yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu memberi penggambaran secara cermat suatu fenomena tertentu dari hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, sehingga mampu mendiskripsikan berbagai hal berkaitan tentang Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Teknik yang di gunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebutuhan untuk tujuan tertentu. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui proses wawancara, studi dokumentasi, observasi. Kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal sudah bisa dikatakan baik, dilihat dari prestasi kerja dan pencapaian target yang bisa dilihat dari piagam, serta inisiatif dan kepuasan yang diberikan pegawai sudah cukup baik, untuk pelayanan yang efektif dan efisien. Kemudian untuk pengguna layanan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari, karena pengguna layanan merasa dihargai dengan sikap ramah pegawai dan tidak dibedakan.

**Kata Kunci: Kinerja; Pelayanan Publik**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kewajiban negara dalam rangka pemenuhan pelayanan kepada masyarakat telah diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah dengan melalui pengembangan pegawai yaitu dengan melakukan pendidikan dan pelatihan (Sulistiyani dan Rosidah, 2003:175) Sebagai percepatan dalam membenahan pelayanan yang ada maka pemerintah telah membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahapan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Konsep Kinerja Pegawai

#### 1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang didalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Kinerja merupakan suatu objek permasalahan tersendiri diarahkan sebagai suatu indeks penilaian dari sesuatu yang lain, Kinerja merupakan istilah yang populer di dalam manajemen, yang mana istilah kinerja didefinisikan dengan istilah hasil kerja, prestasi kerja dan performance. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja dalam 3 hal yakni sebagai (1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja. Kinerja yang tinggi yang ada pada individu dalam organisasi menunjukkan bahwa apa yang telah dilakukan oleh individu telah sesuai dengan apa yang diprogramkan oleh organisasi. Dengan demikian, kinerja yang tinggi tentunya ada pada budaya organisasi yang baik (Dimiyati, 2014).

#### 2. Pengertian Pegawai

Sanapiah (2001:16) mengemukakan pengertian Pegawai sebagai seseorang yang diangkat dalam jabatan tertentu, disertai tugas sesuai dengan jabatan tersebut dan digaji dengan peraturan yang berlaku dan bekerja di lingkungan kantor pemerintahan. Pendapat senada dikemukakan oleh Robbins (2006 : 10) Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

#### 3. Penilaian Kinerja

Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan yang memungkinkan pimpinan dan karyawan untuk mengambil pandangan yang positif agar menjadi lebih baik dimasa yang akan datang. Sejalan dengan penilaian kinerja, Andrew E. Sikula yang dikutip oleh Mangkunegara mengungkapkan bahwa Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang)(Mangkunegara, 2009:10).

#### 4. Pengukuran Kinerja Pegawai

Sebagaimana dikutip oleh Gomes dalam (Intanghina 2008:3) meliputi aspek-aspek seperti, *Quantity of work, Quality of work, Job Knowledge, Cooperation, Dependability, Initiative, dan Personal Qualities.*

#### 5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Yuwono dkk (dalam Nogi 2005 : 180) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dan kepemimpinan yang efektif.

### **B. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

#### 1. Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono, 2004 mengemukakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Suatu produk, baik barang ataupun jasa dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan secara penuh kepada masyarakat atau pelanggan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

#### 2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Hanif Nurcholiz (2005 : 175) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

#### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005: 237) mengemukakan bahwa cakupan standar pelayanan masyarakat yang harus di tetapkan secukup-cukupnya yaitu Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, saran dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberian pelayanan.

#### 4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk dalam Pasolong (2011:135) Kelima dimensi service quality tersebut yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.*

## METODE PENELITIAN

Metode yang yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu memberi penggambaran secara cermat suatu fenomena tertentu dari hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, sehingga mampu mendiskripsikan berbagai hal berkaitan tentang Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Teknik yang di gunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebutuhan untuk tujuan tertentu. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui proses wawancara, studi dokumentasi, observasi. Kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

#### Kendari

Kinerja adalah suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Penilaian kinerja pegawai sangat diperlukan demi kemajuan organisasi di masa yang akan datang baik bagi organisasi itu sendiri maupun bagi pegawai yang bersangkutan. Seringkali penilaian pegawai menjadi rutinitas program sumber daya manusia setiap tahunnya. Evaluasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai melalui kinerja pegawai dapat diamati dari beberapa indikator kinerja yaitu: prestasi kerja, pencapaian target, keterampilan dan tingkat kehadiran. Robbins (2005:156).

#### a. Prestasi kerja

Prestasi kerja yaitu proses yang melalui evaluasi organisasi atau menilai prestasi hasil kerja pegawai yang berhubungan dengan tugas dan fungsinya. Menurut Bernardin dan Russel, 1993 Prestasi kerja didefinisikan sebagai catatan dari hasil yang diperoleh melalui fungsi-fungsi pekerjaan tertentu. Penilaian prestasi kerja dapat dilihat dari hasil kerja pegawai yang dilakukan oleh pimpinan untuk mengetahui apakah para pegawai telah melakukan pekerjaannya melalui instrument penilaian kinerja. Berdasarkan wawancara Prestasi kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari telah terlaksana dengan cukup baik, hal ini ditandai dengan adanya piagam dan Laporan SKP dari masing-masing pegawai yang dimana ini membuktikan bahwa tela tercapainya setiap target para pegawai sesuai tugas dan fungsinya.

#### b. Pencapaian Target

Pencapaian target menjadi faktor yang tepat untuk dievaluasi, dari hasil pencapaian target dapat dilihat kemampuan pegawai dalam menyelesaikan beban pekerjaannya. Pencapaian target adalah pencapaian hasil yang dapat dilihat dari kemampuan pegawai di Dinas

Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari dalam menyelesaikan beban pekerjaannya. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari dalam menyelesaikan beban pekerjaannya sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang. Kemudian setiap pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari selalu mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan para pegawai, untuk tercapainya target yang sesuai dengan visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP.

#### c. Inisiatif

Inisiatif yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan. Inisiatif melingkup beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan. Menurut T.R Michele dalam Rizky (2001:15) inisiatif yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan. Berdasarkan penelitian maka kesimpulannya adalah semangat pegawai pada dinas penanaman modal dan PTSP kota Kendari dalam melaksanakan tugas tugas baru sangat bervariasi seperti mengikuti pelatihan yang diadakan oleh PTSP, merundingkan bersama pegawai-pegawai lain dalam ketidakpahaman tugas baru dan mempelajari tugas baru yang diberikan agar tidak melakukan kekeliruan dalam menjalankan tugas baru dalam segala bidangnya.

#### d. Kepuasan

Kepuasan yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan pegawai. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima, Robbin (2003:78). Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari sudah cukup baik, karena para pegawai selalu bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya masing-masing. Dan setiap pekerjaan para pegawai sudah mengikuti syarat-syarat yang sudah ditetapkan.

### **B. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari**

Menurut Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 : Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan sebagai pelaksanaan ketentuan atau kewajiban dari badan yang telah diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan adalah

perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam ( Samosir, 2005, h.28 )

### 1. *Tangible*

*Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas ( gedung, dan lain sebagainya ), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari berdasarkan penampilannya sudah baik, terlihat dari seragam yang rapi dan bersih dan juga digunakan sesuai aturan. Kondisi tempat pelayanan juga bersih dan nyaman, serta alat bantu yang disediakan seperti komputer dan jaringan internet guna meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin efektif dan efisien.

### 2. *Reliability*

*Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan secara cepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan sebagai mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur pelayanan, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa pada dimensi ini Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari sudah melaksanakan pelayanan dengan teliti dan sudah mengikuti aturan yang sudah ditetapkan sesuai tugas dan fungsinya.

### 3. *Responsiveness*

*Responsiveness* atau ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat ( responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari dalam memberikan pelayanan sudah memberikan respon atau tanggapan yang cepat dan tanggap, sehingga pelayanan dilakukan dengan cepat dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat terlayani dengan baik.

### 4. *Empathy*

*Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimensi ini dilihat dari bagaimana bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari sudah baik, dilihat dari prestasi kerja dan pencapaian target yang bisa dilihat dari berbagai piagam, serta inisiatif dan kepuasan yang diberikan pegawai sudah cukup baik, untuk pelayanan yang efektif dan efisien
2. Pengguna layanan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari, karena pengguna layanan merasa dihargai dengan sikap ramah pegawai dan tidak dibeda-bedakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto dkk.2002. *Reformasi Birokrasi Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Yogyakarta.
- Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung. PT, Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_ .(2009) *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Rafika Aditama
- Armstrong, M. and Baron, A. 1998. *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.
- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Bernardin And Russell (1999). *Human Resource Management*.
- Dendawijaya, Lukman. 2002. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia.
- Faisal, Abdullah, 2011, *Hukum Kepegawaian Indonesia*, Rangkang Education. Yogyakarta,

### Jurnal Ilmiah:

- Intanghina 2008 *Pengaruh Budaya Perusahaan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.10, No.2
- Parasuraman.2012 *Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara. Birokrasi Bersih, Kompeten, dan Melayani*. Jakarta. Edisi 2 Tahun 2012.

### Peraturan Perundang-Undangan :

- UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik