

## Hubungan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala

**Gunawan Wibisono**

Universitas Islam Kalimantan MAB, Indonesia

Email: [gunawanwibisonomrb@gmail.com](mailto:gunawanwibisonomrb@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan Kinerja Pegawai Dalam memberikan pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif korelasional. Penelitian deskriptif korelasional artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen (masyarakat) terhadap variabel dependen (pegawai). Hasil penelitian, menemukan bukti yang cukup berhasil, hal ini dapat dibuktikan, bahwa penampilan pegawai dinilai sudah cukup baik; kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan sudah cukup baik; kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai sudah cukup memuaskan; kesiapan pegawai dalam membantu dan melayani masyarakat dinilai sudah cukup baik dan bijaksana, sikap pegawai yang selalu terbuka dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sangat baik bagi percepatan kemajuan organisasi dan kedewasaan berpikir para pegawai; dan sikap pegawai yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan publik sangat berpengaruh terhadap citra Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala dalam memberikan pelayanan yang profesional.

**Kata Kunci:** *Kinerja Pegawai, Pelayanan, Kementerian Agama.*

### Abstract

This study was conducted to find out how the relationship between employee performance in providing public services at the Ministry of Religion Office of Barito Kuala Regency. This study uses a descriptive correlational research method. Correlational descriptive research means that the researcher tries to describe and then tries to connect the relationship between the independent variable (society) and the dependent variable (employee). The results of the study found evidence that was quite successful, this can be proven, that the appearance of the employee is considered quite good; the performance of employees in providing services to the community is felt to be quite good; the seriousness of employees in providing services to the community is considered quite satisfactory; the readiness of employees to help and serve the community is considered to be quite good and wise, the attitude of employees who are always open in providing services to the community is very good for accelerating organizational progress and thinking maturity of employees; and the attitude of employees who always look after and maintain the public interest greatly affects the image of the Ministry of Religion of Barito Kuala Regency in providing professional services.

**Keywords:** *Performance Of Employees, Services, Ministry Of Religion.*

## PENDAHULUAN

Masalah kinerja pegawai yang dikaitkan dengan proses pelayanan publik, maka dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pegawai, secara teoritis jika ada pegawai yang perlu mendapat teguran, jangan menunggu sampai ada periode penilaian pegawai untuk melakukan itu tetapi segera beri teguran. Karena belum tentu penilaian pegawai periodic tahunan itu tepat atau efektif. Lebih jauh, tidak sedikit instansi pemerintah yang walau mempunyai relatif banyak pegawai tetapi tidak memiliki sistem penilaian pegawai yang baku atau baik. Padahal kemungkinan besar di instansi pemerintah itu ada satu dua pegawai yang dianggap bermasalah, instansi pemerintah itu tidak bisa apa-apa ketika mereka membuat ulah karena memang tidak memiliki cara atau dasar yang sah untuk menindaknya. Kemudian, jika sembarangan menegur, memberi peringatan resmi atau memecat pegawai malah bisa-bisa membawa lembaga instansi pemerintah ke permasalahan hukum yang lebih rumit lagi.

Bagaimana menangani pegawai yang kinerjanya begitu buruk sehingga harus dilepaskan? organisasi besar seharusnya mempunyai sistem yang baik dan teruji untuk masalah seperti ini. Jadi pantaslah kalau mereka menjadi acuan atau contoh. Namun kenyataannya bahwa kebanyakan organisasi besar justru tidak efektif jika harus berurusan dengan masalah kepegawaian macam ini. Mungkin karena sering menghadapi gugatan hukum akhirnya banyak organisasi besar seperti instansi pemerintah ini yang ketika mem-PHK pegawainya memerlukan banyak pertimbangan dengan memakan waktu yang cukup lama. Lebih jauh, ada juga pakar manajemen SDM yang berpendapat bahwa proses penilaian pegawai atau penilaian karya (performance appraisal) perlu ditiadakan sama sekali. Usulan, yang perlu dipertimbangkan. Masalahnya, orang yang dinilai umumnya tidak menyenangi proses ini. Terlalu banyak kelemahan yang terkandung dalam sistem yang selama ini ada. Tidak cuma itu, pihak yang harus menilai dan memberi nilai pun banyak yang tidak menyenangi proses ini. Apalagi kalau ada keharusan. Yang lebih penting lagi, sekian banyak penelitian mengenai penilaian pegawai ternyata menunjukkan bahwa penerapannya tidaklah meningkatkan kinerja para pegawai secara umum. Lantas untuk apa ada performance di tempat kerja. Para pendukung penilaian kinerja pegawai mengutarakan bahwa ini cara untuk mencatat kinerja buruk dari pegawai, yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan tingkat pelayanan publik yang diemban pegawai tersebut.

Adapun pengertian kinerja secara formal menurut Yulia (2007:72) yaitu : Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sementara menurut Sedarmayanti (2001:50) bahwa "Kinerja merupakan terjemahan dari performarrce yang berarti prestasi kerja pelaksanaan kerja pencapaian kerja unjuk kerja atau penampilan kerja. Menurut Gomes (1999 : 159-160), kinerja sering dihubungkan dengan tingkat Produktivitas yang menunjukkan resiko input dan output dalam organisasi. Kinerja bahkan dapat dilihat dari sudut performansi dengan memberikan penekanan pada nilai efisiensi yang dikaitkan dengan kuantitas output yang dihasilkan oleh para pegawai berdasarkan beberapa standar yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi yang bersangkutan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kepustakaan (Library Research), yaitu penulis menyimak dan menelaah buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian dan Penelitian Lapangan (Field Research), yakni penulis dalam melakukan penelitian ini langsung menggali data di lapangan atau survei. Dalam penelitian ini penulis memilih dan menetapkan menggunakan metode penelitian deskriptif korelational. Penelitian deskriptif-korelational artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen

terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 2011). Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala. selama satu semester, mulai September 2015 sampai dengan Januari 2016.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdayaguna dan berhasil guna diperlukan sistem pembinaan Pegawai Kementerian Agama yang mampu memberikan keseimbangan terjaminnya hak dan kewajiban Pegawai Kementerian Agama dengan misi tiap satuan organisasi pemerintah untuk memotivasi kinerja Pegawai Kementerian Agama perlu disusun pola karier yang memungkinkan potensi Pegawai Kementerian Agama dikembangkan seoptimal mungkin dalam rangka misi organisasi pemerintah yang akhirnya pencapaian tujuan akhir dari organisasi yaitu pelayanan publik yang berkualitas. Pengelolaan pegawai Kementerian Agama yang tepat atau sesuai dengan kompetensi yang dimiliki juga menjadi keharusan bagi organisasi penyedia pelayanan publik. Pemberian pelayanan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh pegawai yang memiliki kemampuan yang baik dibidang jasa pelayanan yang disediakan. Bahkan citra buruk yang masih melekat pada sebagian besar pelayanan publik di Indonesia salah satunya dikarenakan masih kurang profesionalnya petugas pada organisasi pelayanan. Kenyataan ini menyadarkan kita semua akan perlunya pemberian perhatian yang khusus pada pegawai negeri, khususnya yang bertugas langsung dalam penyediaan pelayanan publik.

Berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah termasuk pada kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala tersebut secara mendasar antara lain:

**Pertama**, adalah kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. **Kedua**, pelayanan pemerintah tidak mengenal "*bottom line*" artinya seburuk apapun kinerjanya pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. **Terakhir**, berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalitas, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities. Artinya organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

Suatu standar pelayanan yang baik sekaligus akan memuat kompetensi apa yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam penyediaan pelayanan. Sehingga akan lebih mudah bagi pihak manajemen dalam menempatkan pegawainya sesuai kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai, disesuaikan dengan kompetensi yang dipersyaratkan dalam suatu proses pelayanan. Berdasarkan standar pelayanan ini pula akan mempermudah penentuan jenis pendidikan dan pelatihan yang masih harus diikuti oleh seorang pegawai apabila ternyata kompetensi yang dimiliki belum sesuai dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Hal ini sekaligus dapat menjadi seleksi bagi keikutsertaan pegawai dalam suatu pendidikan dan pelatihan.

Kejelasan dalam proses dan prosedur pelayanan akan mempermudah organisasi dalam mengevaluasi kinerja baik kinerja individu maupun kinerja organisasi secara keseluruhan. Melalui Standar pelayanan akan mudah diketahui bagian-bagian mana yang masih harus dilakukan perbaikan. Dikarenakan standar pelayanan juga dapat menjadi alat ukur masyarakat dalam hal transparansi dan akuntabilitas maka masyarakat juga akan dapat mengetahui apabila mereka harus menghadapi prosedur yang mudah. Peluang pegawai untuk berbuat tidak profesional juga akan terhalangi. Harapan pemerintah akan pemberian pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat nampaknya masih belum

terwujud meskipun berbagai upaya telah dilakukan. Berkaitan dengan itu, selanjutnya menganalisis data penelitian mengenai sejauh mana kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala yang dikumpulkan dari Kuesioner yang disebar di lapangan, sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan maka data yang berhasil terkumpul di lapangan sebanyak 53 responden.

Kemudian, dari jawaban 53 responden tersebut, dihitung ditabulasi, dan kemudian dianalisis yang hasilnya dapat digambarkan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1: jawaban responden**

|                                                                                                                                                        | Alternatif Jawaban | F         | %          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|------------|
| terhadap sarana prasarana di kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala dinilai sudah memadai                                                     | Setuju             | 31        | 56.60      |
|                                                                                                                                                        | Ragu-ragu          | 12        | 24.53      |
|                                                                                                                                                        | Tidak Setuju       | 10        | 18.87      |
|                                                                                                                                                        | <b>Jumlah</b>      | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap gedung bangunan yang ada saat ini kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala dinilai sudah layak                                         | Setuju             | 32        | 58.49      |
|                                                                                                                                                        | Ragu-ragu          | 11        | 22, 64     |
|                                                                                                                                                        | Tidak Setuju       | 10        | 18,87      |
|                                                                                                                                                        | <b>Jumlah</b>      | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Penampilan Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala dinilai sudah cukup baik                                                                   | Setuju             | 35        | 66.04      |
|                                                                                                                                                        | Ragu-ragu          | 13        | 24.53      |
|                                                                                                                                                        | Tidak Setuju       | 5         | 9.43       |
|                                                                                                                                                        | <b>Jumlah</b>      | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala, dinilai sudah memuaskan | Setuju             | 34        | 64.15      |
|                                                                                                                                                        | Ragu-ragu          | 11        | 20.76      |
|                                                                                                                                                        | Tidak Setuju       | 8         | 15.09      |
|                                                                                                                                                        | <b>Jumlah</b>      | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap jam kerja yang telah diterapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala, sesuai dengan keinginan Masyarakat                           | Setuju             | 32        | 60.38      |
|                                                                                                                                                        | Ragu-ragu          | 9         | 16.98      |
|                                                                                                                                                        | Tidak Setuju       | 12        | 22.64      |
|                                                                                                                                                        | <b>Jumlah</b>      | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dirasakan sudah cukup baik                                                      | Setuju             | 29        | 24.72      |
|                                                                                                                                                        | Ragu-ragu          | 10        | 18.87      |
|                                                                                                                                                        | Tidak Setuju       | 14        | 26.41      |
|                                                                                                                                                        | <b>Jumlah</b>      | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai sudah sangat baik                                                   | Setuju             | 27        | 57.94      |
|                                                                                                                                                        | Ragu-ragu          | 13        | 24.53      |
|                                                                                                                                                        | Tidak Setuju       | 13        | 24.53      |
|                                                                                                                                                        | <b>Jumlah</b>      | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap janji yang ditawarkan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala, dapat dipercaya                                                | Setuju             | 27        | 50.94      |
|                                                                                                                                                        | Ragu-ragu          | 10        | 18.87      |
|                                                                                                                                                        | Tidak Setuju       | 16        | 30.19      |
|                                                                                                                                                        | <b>Jumlah</b>      | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap kemampuan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala Kepada masyarakat, dinilai sudah sangat baik                                | Setuju             | 28        | 52.83      |
|                                                                                                                                                        | Ragu-ragu          | 11        | 20.75      |
|                                                                                                                                                        | Tidak Setuju       | 14        | 26.42      |
|                                                                                                                                                        | <b>Jumlah</b>      | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala dinilai                                               | Setuju             | 29        | 54.72      |
|                                                                                                                                                        | Ragu-ragu          | 12        | 22.64      |

|                                                                                                                        |               |           |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|------------|
| sudah baik                                                                                                             | Tidak Setuju  | 12        | 22.64      |
|                                                                                                                        | <b>Jumlah</b> | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Untuk kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai sudah cukup memuaskan                   | Setuju        | 30        | 56.60      |
|                                                                                                                        | Ragu-ragu     | 8         | 15.10      |
|                                                                                                                        | Tidak Setuju  | 15        | 28.30      |
|                                                                                                                        | <b>Jumlah</b> | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Untuk kesiapan pegawai dalam membantu dan melayani masyarakat, dinilai sudah cukup baik dan baik dan bijaksana         | Setuju        | 29        | 54.72      |
|                                                                                                                        | Ragu-ragu     | 11        | 20.75      |
|                                                                                                                        | Tidak Setuju  | 13        | 24.53      |
|                                                                                                                        | <b>Jumlah</b> | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Untuk pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai sudah cukup memadai                     | Setuju        | 32        | 60.38      |
|                                                                                                                        | Ragu-ragu     | 7         | 13.21      |
|                                                                                                                        | Tidak Setuju  | 14        | 26.41      |
|                                                                                                                        | <b>Jumlah</b> | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Untuk keinginan pegawai dalam bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, dinilai sudah sangat baik            | Setuju        | 33        | 62.26      |
|                                                                                                                        | Ragu-ragu     | 12        | 22.64      |
|                                                                                                                        | Tidak Setuju  | 8         | 15.10      |
|                                                                                                                        | <b>Jumlah</b> | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Sikap sopan pegawai dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, dinilai sudah cukup baik                                  | Setuju        | 33        | 62.26      |
|                                                                                                                        | Ragu-ragu     | 11        | 20.76      |
|                                                                                                                        | Tidak Setuju  | 9         | 16.98      |
|                                                                                                                        | <b>Jumlah</b> | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap jaminan keahlian dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sangat baik sekali     | Setuju        | 32        | 60.38      |
|                                                                                                                        | Ragu-ragu     | 10        | 18.87      |
|                                                                                                                        | Tidak Setuju  | 11        | 20.75      |
|                                                                                                                        | <b>Jumlah</b> | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap jaminan kebebasan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang terbaik, telah dirasakan masyarakat | Setuju        | 35        | 66.04      |
|                                                                                                                        | Ragu-ragu     | 9         | 16.98      |
|                                                                                                                        | Tidak Setuju  | 9         | 16.98      |
|                                                                                                                        | <b>Jumlah</b> | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap jaminan kesopanan pegawai di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan baik       | Setuju        | 36        | 67.93      |
|                                                                                                                        | Ragu-ragu     | 8         | 15.09      |
|                                                                                                                        | Tidak Setuju  | 9         | 16.98      |
|                                                                                                                        | <b>Jumlah</b> | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap jaminan keramahan pegawai dari pemberian pelayanan telah dirasakan masyarakat                                 | Setuju        | 37        | 68.81      |
|                                                                                                                        | Ragu-ragu     | 7         | 13.21      |
|                                                                                                                        | Tidak Setuju  | 9         | 16.98      |
|                                                                                                                        | <b>Jumlah</b> | <b>53</b> | <b>100</b> |
| Terhadap jaminan pegawai dalam memberikan kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan baik  | Setuju        | 38        | 71.70      |
|                                                                                                                        | Ragu-ragu     | 8         | 15.09      |
|                                                                                                                        | Tidak Setuju  | 7         | 13.21      |
|                                                                                                                        | <b>Jumlah</b> | <b>53</b> | <b>100</b> |

Hambatan Kinerja pegawai dalam pelayanan publik banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berkaitan dengan itu, upaya penyediaan pelayanan yang profesional tidak akan terwujud apabila tidak didukung oleh pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala memiliki kemampuan yang handal. Pelayanan publik masih dinilai kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyebab utama dari rendahnya profesionalitas pelayanan publik adalah petugas

pengelola pelayanan. Sikap kurang profesional ini selain dikarenakan salah satu karakteristik dari pelayanan publik yang tidak memiliki persaingan ini, sesungguhnya juga disebabkan beberapa faktor dibawah ini:

1. Adanya aturan yang saling bertentangan. Permasalahan ini muncul dikarenakan pegawai menghadapi persoalan antara mengutamakan kepuasan kepada pelanggan internal (pimpinan organisasi) ataukah mengutamakan kepuasan pelanggan eksternalnya (masyarakat ).
2. Adanya aturan yang kurang jelas. Ini terjadi dikarenakan ketidaktahuan pegawai akan apa yang menjadi harapan pimpinan akan pelayanan yang disediakan dan bagaimana cara memenuhi harapan tersebut.
3. Kecakapan pegawai tidak sesuai dengan tugas yang diberikan. Dalam suatu organisasi pemerintah seringkali dijumpai ketidak sesuaian antara kemampuan yang dimiliki pegawai dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Hal tersebut berakibat mereka tidak dapat melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya.
4. Kurangnya sarana dan prasarana yang ada. Kinerja pegawai sangat dipenuhi oleh peralatan maupun teknologi yang mereka pergunakan dalam memberikan pelayanan. Terlalu minim peralatan serta teknologi yang dipergunakan akan berakibat pelayanan yang diberikan tidak dapat sesuai dengan yang diharapkan.
5. Kurang jelasnya sistem penghargaan yang diberikan. Tidak adanya sistem evaluasi dan penghargaan dalam instansi pemerintah. Kecenderungan organisasi melihat kinerja pegawai melalui hasil kerja mereka, dimana output console sistem sering kali tidak sesuai dengan tujuan dari pelayanan melainkan didasarkan pada tujuan lain dari organisasi.
6. Kurangnya kewenangan yang diberikan dalam memberikan pelayanan publik. Permasalahan ini muncul diakibatkan ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam proses pemberian pelayanan yang disebabkan wewenang yang tidak mereka miliki sehingga mereka juga tidak terlatih untuk mengatasi permasalahan yang muncul dengan lebih baik.
7. Kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Tidak adanya kerjasama antara pegawai dan pimpinan organisasi dalam memberikan pelayanan akan berakibat buruk terhadap kinerja yang dihasilkan.
8. Berbagai persoalan di atas merupakan hal-hal yang harus mendapat perhatian lebih dari pimpinan di Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Berkaitan dengan faktor pendukung kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala, nampaknya tuntutan kualitas dan kuantitas jam pelayanan publik oleh pengguna semakin meningkat, di pihak pegawai yang membidangi pelayanan publik menghadapi kendala dalam menyajikan jasa layanan publik. Di pihak lain kualitas dan kuantitas yang diinginkan belum terpenuhi. Transparansi, akuntabilitas, kesetaraan dalam pelayanan publik diperlukan untuk mengatasi kesenjangan pihak-pihak yang terkait, dalam pelayanan publik dituntut pula regulator yang mampu mengalokasikan sumber daya yang ada" sehingga terjadi keseimbangan antara pihak-pihak yang terkait dalam layanan publik

Berkaitan dengan itu, berbagai usaha telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan faktor pendukung dalam memberikan pelayanan public yang profesional seperti:

1. Adanya peraturan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) telah merevisi Kep Men PAN No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum melalui Keputusan



Kementerian PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya lebih lanjut terhadap perbaikan pelayanan publik.

2. Adanya Keputusan Kementerian Pendayaan Aparatur Negara tersebut memuat asas-asas pelayanan publik seperti transparansi; akuntabilitas; kondisional; partisipatif; kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Sedangkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang termuat dalam kebijakan tersebut adalah kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggungjawab; kelengkapan sarana dan prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan; kesopanan dan keramahan; serta kenyamanan.
3. Adanya upaya peningkatan kompetensi aparatur dilakukan pemerintah dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS), bahwa tujuan diklat antara lain untuk meningkatkan pengetahuan keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi, sedangkan yang menjadi sasaran diklat adalah terwujudnya PNS di Kementerian Agama yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan persyaratan jabatan masing-masing.
4. Adanya Kompetensi terhadap peraturan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang PNS di Kementerian Agama" berupa pengetahuan keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya.
5. Dalam prakteknya, setiap aparatur di Kementerian Agama sejak mulai yang bersangkutan menjadi CPNS sampai dengan menduduki jabatan tertentu harus mengikuti diklat-diklat tertentu yang didesain untuk membentuk memiliki kompetensi-kompetensi tertentu yang mengarah pada pengelolaan organisasi publik yang berkualitas termasuk, di dalamnya dalam pengelolaan pelayanannya berdasarkan asas-asas sistem pemerintahan yang baik.
6. Dengan adanya kompetensi di kementerian agama diharapkan, mampu membuat program dan kegiatan sesuai dengan visi, misi dan strategi yang didasarkan pada prinsip-prinsip *good governance*.

## SIMPULAN

Dengan memperhatikan masalah-masalah yang telah dibahas dapat diambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut: **Pertama**, Ditemukan bukti yang cukup signifikan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala, cukup memuaskan. Hal ini didukung oleh bukti penelitian yang menyebutkan; bahwa Penampilan pegawai dinilai sudah cukup baik; kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan sudah cukup baik; kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai sudah cukup memuaskan; kesiapan pegawai dalam membantu dan melayani masyarakat dinilai sudah cukup baik dan bijaksana; sikap pegawai yang selalu terbuka dalam pelayanan kepada masyarakat sangat baik bagi percepatan kemajuan organisasi dan kedewasaan berpikir para pegawai; dan sikap pegawai yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan publik sangat berpengaruh terhadap citra Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala, dalam memberikan pelayanan yang profesional. **Kedua**, Sedangkan faktor yang menjadi hambatan dari Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala, meliputi; 1. Adanya aturan yang saling bertentangan, 2. Adanya aturan yang kurang jelas. 3. Kecakapan pegawai tidak sesuai dengan tugas yang diberikan. 4. Kurangnya sarana dan prasarana yang ada. 5. Kurang jelasnya sistem penghargaan yang diberikan. 6. Kurangnya kewenangan yang diberikan dalam memberikan pelayanan publik. 7. Kurangnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan pelayanan publik. **Terakhir**, Mengenai faktor yang menjadi pendukung Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala, meliputi; Adanya revisi Kep Men PAN No. 81/1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum; di dalam Keputusan Kementerian PAN tersebut memuat asas-asas pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas,

kondisional, dan partisipatif; kemudian dalam prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang termuat dalam kebijakan tersebut adalah kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; adanya Peraturan Pemerintah No. 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil di Kementerian Agama bahwa tujuan diklat antara lain untuk meningkatkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan dan pelayanan secara profesional kepada masyarakat; dan dengan adanya kompetensi di Kementerian Agama yang diharapkan, mampu membuat program dan kegiatan sesuai dengan visi, misi dan strategi yang didasarkan pada prinsip-prinsip good governance.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Audrey C. Daniels, PtL D., 2002. "Bringing Out the Best in People", artikel: Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik, Penilaian Pegawai & Tindakan Korektif. Eksekutif Edisi No.281 Januari 2002, internet. 20 Juni 2007
- Buyung, Bulizuar. 2005. Sistem Administrasi Negara Indonesia Jakarta Universitas Terbuka.
- Dimock dan Dimoclg 2002. Administasi Negara. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardianto. Pembinaan Karier Pegawai Negeri Sipil,. internet.20 Juni 2007
- Henry, Nicholas. 2008. Administrasi Negara dan Masalah Masalah Kenegaraan, Terjemahan: Luchiana D. Lontoh, Jakarta, Rajawali.
- Kartono, Kartini. 2002. Pemimpin dan Kepemimpinan, Jakarta Rajawali.
- Manullang, M.2000. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sevilla, Consuelo G, Ochave, Jesus A., Punsalan, Twila G., Regala, Bella P, dan Uriarte, Gabriel G.,2004. Pengantar Metode Penelitian. Terjemahan oleh Alimuddin Tuwu. 2003. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Siagian, Sondang P. .2009. Fungsi-fungsi Manajerial. Jakarta; Bina Aksara.
- Siagian, Sondang P.2005. Teori Motivasi dan Aplikasinya, Jakarta Rineka Cipta.
- Silalahi, Ulbert. 2006. Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen Bandung, Mandar Maju.
- Soekarno K.2005. Dasar-dasar Manajemen Jakarta Miswar
- Suganda Dann. 2001. Kepemimpinan di dalam Organisasi dan Manajemen. Bandung. CV Sinar Baru.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R.2000. Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.