

## **ANALISIS PRODUKTIVITAS, KUALITAS LAYANAN, RESPONSIVITAS, RESPONSIBILITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI HARIAN TIDAK TETAP (PHTT) DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PAREPARE**

**Andi Iswahyudi Sugiarto<sup>\*1</sup>, Muhammad Salim<sup>2</sup>, Asri<sup>3</sup>**

<sup>\*1</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

<sup>2</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

<sup>3</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

**E-mail:** <sup>\*1</sup>andiiswahyudi123@mail.com, <sup>2</sup>Salimsultan0859@gmail.com, <sup>3</sup>drasriwawo01@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Produktivitas mempengaruhi terhadap kinerja pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare, untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas layanan mempengaruhi terhadap kinerja pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare, untuk mengetahui dan menganalisis Responsivitas mempengaruhi terhadap kinerja pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare dan untuk mengetahui dan menganalisis Responsibilitas mempengaruhi terhadap kinerja pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada Indikator Produktivitas, fungsi dan tugas sebagai pegawai harian tidak tetap berjalan dengan baik, namun rasio kerja antara input output sudah berjalan dengan seimbang, Akan tetapi pada absensi pegawai harian tidak tetap masih belum disiplin. Pada Indikator Kualitas layanan belum optimal. Dalam hal ini, pelayanan sesuai dengan prosedur namun belum didukung oleh etika pegawai yang ramah. Pada Indikator Responsivitas pemerintah, terkait kemampuan pegawai harian tidak tetap terhadap kebutuhan pelayanan dianggap sudah baik, disebabkan pemeriksaan evaluasi rutin terkait kemampuan dan kinerja, dan mengenai ketidakselarasan dalam bekerja dianggap biasa terjadi sehingga pada evaluasi kerja diadakan perbaikan dan pembenaran antara keselarasan kerja dan pelayanan. Pegawai harian tidak tetap bersama dengan seluruh staf Dinas Pendidikan bekerjasama dalam mewujudkan visi dan misi Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare. Namun pada Indikator Responsibilitas, kendala pegawai harian tidak tetap yakni kurangnya insentif yang diberikan oleh pemerintah, kemudian sarana dan prasarana yang tidak memadai, pekerjaan yang terlalu banyak serta kurangnya setoran data sekolah yang menghambat kinerja pegawai harian tidak tetap.

**Keyword :** Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas dan Responsibilitas

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the effectiveness of the influence on the performance of non-permanent daily employees at the Department of Education and Culture of the City of Parepare, to determine and analyze the quality of service that affects the performance of non-permanent daily employees at the Office of Education and Culture of the City of Parepare, to determine and analyze the influence of responsiveness on the performance of non-permanent daily employees at the Department of Education and Culture of the City of Parepare and to find out and analyze the influence of responsibility on the performance of non-permanent daily employees of the Department of Culture and Culture of the City of Parepare.*

*The results of this study indicate that on the Productivity Indicator, the functions and duties as daily employees are not running well, but the work ratio between input output is running in a balanced way, but in the absence of non-permanent daily employees they are still not disciplined. The service quality indicators are not yet optimal. In this case, the service is in accordance with procedures but has not been supported by friendly employee ethics. Meanwhile, on government responsiveness indicators, the ability of non-permanent daily employees to service needs is considered good, causing routine evaluation checks related to ability and performance, and regarding inconsistency in work is considered a common occurrence so that in work evaluations, repairs and justifications are made between alignment of work and service. Non-permanent daily*

*employees together with all staff of the Department of Education work together in realizing the vision and mission of the Office of Education and Culture of the City of Parepare. However, on the Responsibility Indicator, the constraints for permanent daily employees are the lack of incentives provided by the government, then inadequate facilities and infrastructure, too much work and lack of school data deposits which hinder the performance of non-permanent daily employees.*

**Keywords :** *Productivity, Service Quality, Responsiveness and Responsibility*

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berkecakupan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Menurut Syamsuddin (2018), sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. Salah satu contoh pentingnya kontribusi sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan bisa dilihat dari proses produksi. Dimana ketika perusahaan tersebut sudah memiliki financial yang kuat, bahan baku yang terpenuhi, dan teknologi terbaru namun tidak adanya sumber daya manusia yang baik, maka proses produksi tidak akan berjalan dengan lancar.

Salah satu indikator yang mempengaruhi dalam upaya meningkatkan produktivitas yang efektif dan efisien adalah gaya kepemimpinan dan human relation yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan atau organisasi. Produktivitas merupakan sikap mental yang mempunyai pandangan bahwa untuk kehidupan hari ini akan lebih baik dari hari kemarin dan hari esok adalah lebih baik dari hari ini dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan sangat berperan penting terhadap kepuasan konsumen baik pada perusahaan yang menghasilkan produk maupun jasa (Hilwa dkk, 2022). Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azwar, 2017). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Menurut Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Tjiptono dan Chandra, 2016: 195), sedangkan Kotler (2018: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat 2 produk akan kurang diminati oleh konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2015: 133) yang terdiri dari bukti fisik (tangibles),

reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

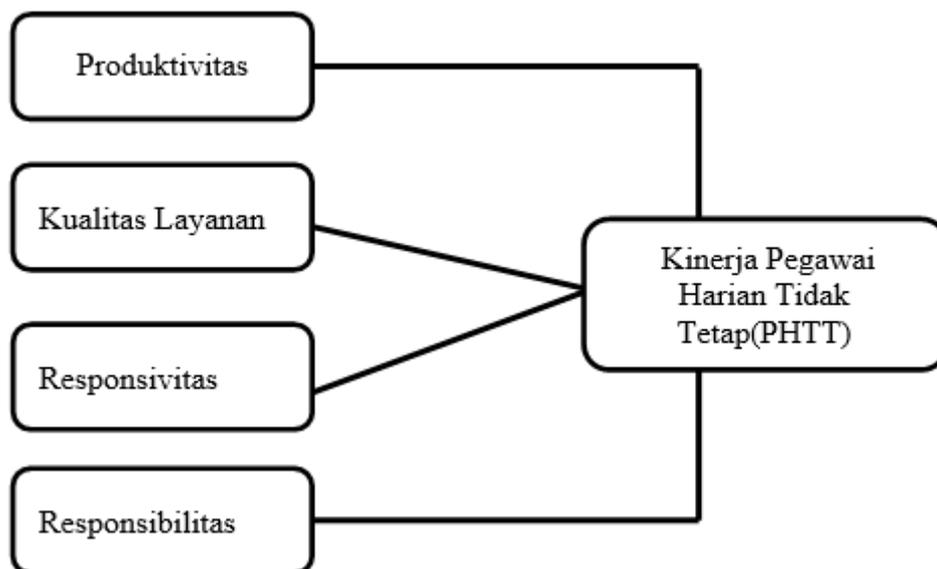
Menurut Sjamsiar (2018) Responsibilitas berkaitan dengan pelaksanaan penilaian mengenai standar pelaksanaan kegiatan apakah standar yang dibuat sudah tepat dengan situasi dan kondisi yang dihadapi, dan apabila sudah tepat manajemen memiliki tanggung jawab untuk mengimplementasikan standar-standar tersebut. Responsibilitas berhubungan dengan kewajiban melaksanakan wewenang yang diterima sedangkan akuntabilitas mempertanggungjawabkan wewenang yang diterima

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan sesuai dengan moral dan etika (Sianipar,2017:71). Untuk mengetahui dan mengukur kinerja tidak terlepas dari rangkaian pendukung berupa Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas terhadap kinerja pegawai harian tidak tetap Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare.

Permasalahan yang dihadapi Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare adalah masih kurang berdayanya lembaga tersebut dalam mengelola sumber daya manusia secara berdaya guna dan berhasil dalam mencapai tujuan organisasi. Rendahnya kemampuan/keberdayaan pegawai harian tidak tetap (PHTT) dalam menjalankan tugas dan fungsinya, berhubungan dengan keterbatasan kualitas sumberdaya manusia dan sarana manajemen pemerintahan, sehingga mengakibatkan kinerja yang telah ditetapkan tidak tercapai.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka saya tertarik untuk mengangkat Judul tesis “Analisis Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas Terhadap Kinerja Pegawai Harian Tidak Tetap Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare.”

**Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian**



Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini

sebagai berikut:

1. Apakah Produktivitas mempengaruhi terhadap kinerja pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare?
2. Apakah Kualitas layanan mempengaruhi terhadap kinerja pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare?
3. Apakah Responsivitas mempengaruhi terhadap kinerja pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare?
4. Apakah Responsibilitas mempengaruhi terhadap kinerja pegawai harian pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare?

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan tipe penelitian studi kasus (case studies). Fenomena yang dijadikan kasus dalam penelitian ini adalah produktivitas, Kualitas layanan, responsivitas, Responsibilitas terhadap kinerja pegawai harian tidak tetap. Pada proses penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen kunci. Interaksi yang terjadi antara peneliti dan narasumber diharapkan mampu mengungkap permasalahan sampai tuntas. Karena peneliti sebagai instrumen kunci, maka dibutuhkan kehadiran peneliti.

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare. Peneliti memilih tempat tersebut dengan alasan karena, peneliti ingin melihat Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas terhadap kinerja pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan dalam memberikan pelayanan serta mengerjakan tugas dan fungsinya. Waktu penelitian selama 3 bulan, mulai dari bulan Oktober-Desember 2022.

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif kualitatif. Yang dimana jenis penelitian ini menjelaskan mengenai suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata, tulisan sertalisan dari pelaku yang dapat diamati.

Teknik (analisis data yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan atas penjelasan oleh Miles dan Huberman Sugiyono, 2012), yaitu:

1. Reduksi Data (reduction). Reduksi data adalah tindakan memilih dan memilah data-data yang sesuai dengan obyek penelitian melalui perangkuman, memilih data-data pokok, memfokuskan terhadap hal-hal yang dianggap penting, dan mencari tema serta membuang hal-hal yang dianggap tidak penting.
2. Penyajian Data (display) Data yang dikumpulkan oleh penulis disajikan dalam bentuk uraian singkat dengan menjelaskan hubungan masing-masing kategori dan melampirkan dalam sebuah bagan.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (conclusion drawing and verification) Kesimpulan yang ditemukan masih bersifat sementara sampai ditemukannya data serta bukti yang lebih valid untuk digunakan pada tahap selanjutnya

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Secara geografis Kota Parepare terletak pada posisi antara 30°57'39"-40°04'49" Lintang Selatan dan 119°36'24"-119°43'43"40" Bujur Timur. Posisi ini terletak tepat di Jantung Provinsi Sulawesi Selatan. Secara administrative Kota Parepare juga terletak diporos tengah Trans Sulawesi melalui jalan Strategis Nasional untuk Pariwisata atau daerah transit. Kota Parepare merupakan salah satu wilayah strategis di Sulawesi Selatan dengan penetapan menurut Rencana Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan sebagai

Kawasan Strategis untuk pengembangan Objek Pariwisata. Secara administratif, Kota Parepare terdiri dari 4 Kecamatan, dan 22 Kelurahan.

Topografi Wilayah Kota Parepare ini pada umumnya mempunyai luas wilayah 99,33 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak 152.992 jiwa, Kota Parepare merupakan tempat kelahiran Presiden Republik Indonesia ke-3 yaitu B.J. Habibie, letak Kota Parepare berada di dalam kawasan selat Makassar yang menghubungkan jalur lalu lintas transportasi dan perdagangan laut dari Jawa, Makassar, Kalimantan Timur, dan Kepulauan Maluku di bagian utara Nusantara. Kota Parepare merupakan daerah yang aman dari ombak laut karena berada di kawasan teluk.

Dinas pendidikan dan kebudayaan mempunyai tugas dan fungsi penyelenggaraan urusan pemerintah Daerah dan tugas pembantuan bidang pendidikan antara lain: menyelenggarakan kegiatan pendidikan anak usia dini dan Dikmas, Pendidikan Agama, Pendidikan Dasar, Tenaga Kependidikan, Kebudayaan dan Kegiatan Ketatausahaan.

Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Urusan Pemerintah Kota Parepare, Tugas pokok dan fungsi Dinas Pendidikan Kota Parepare. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare adalah unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang pendidikan.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare mempunyai tugas membantu Wali kota dalam penyusunan rencana, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengevaluasi kegiatan serta menetapkan kegiatan teknis pendidikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja. Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare, Perumus kebijakan teknis sektor pendidikan dan kebudayaan, Pemberi izin pemberian lembaga pendidikan jenjang pendidikan dasar dan menengah, Pelaksana pelayanan umum sektor pendidikan., Pembina lembaga pendidikan dasar dan menengah baik forma lmaupun non formal, Pembina unit pelaksana teknis (UPTD).

## PEMBAHASAN

### **Produktivitas Terhadap Kinerja Pegawai Harian Tidak Tetap**

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih besar dengan memasukkan seberapa luas pelayanan publik memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Dengan indikator diatas adapun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 4 narasumber yakni, Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare, Kepala Sub. Bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare, Staf Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare, dan Kepala Sekolah SD dan SMP yang ada di Kota Parepare.

Berdasarkan indikator produktivitas mengenai tingkat Produktivitas Kinerja Pegawai Harian Tidak Tetap (PHTT) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare peneliti kemudian mewawancarai Bapak Drs. Arifuddin Idris, MP selaku Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare, mengatakan bahwa:

“...Produktivitas biasanya kita nilai jadi hasil kerjanya, baik atau tidak, alhamdulillah sejauh ini teman-teman dengan status pegawai harian tidak tetap atau biasa kita sebut dengan pegawai honorer, mereka bekerja dengan baik dan cekatan, surat masuk dan keluar juga cepat, jadi menurut saya alhamdulillah produktivitas rata-rata pegawai honorer kita

disini memang sudah baik...”(Hasil wawancara 13 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa Produktivitas pegawai harian tidak tetap pada kinerjanya sudah baik, disebabkan pegawai harian tidak tetap mampu bekerja dengan baik, dan cekatan sehingga sebagian besar pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare sudah baik dan sesuai dengan harapan. Selanjutnya dilakukan juga wawancara bersama Bapak Ramli, S.Pd selaku Kepala Sub.Bidang Kepegawaian mengatakan bahwa:

“...tugas saya selaku kepala Sub. Bidang Kepegawaian memang untuk mengetahui kinerja bawahan saya, jadi kalau ditanya soal produktivitas dari teman-teman yang statusnya masih belum ditetapkan sebagai pegawai negeri sipil, walaupun demikian mereka tidak lantas produktif, pegawai harian tidak tetap memberikan banyak bantuan kinerja khususnya pada instansi dinas pendidikan dan kebudayaan yang memang tugasnya sangat banyak, jadi menurut saya produktivitas dari teman-teman ini sudah sangat baik...”(Hasil wawancara 13 November 2022).

Dari hasil wawancara di atas menyebutkan produktivitas kinerja pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare sangat baik, walaupun statusnya masih pegawai harian tidak tetap tidak membuat kinerja menjadi sedikit dan tidak produktif hal tersebut kemudian membuat produktivitas kinerja dinas pendidikan dan kebudayaan menjadi jauh lebih baik. Kemudian selanjutnya dilakukan wawancara bersama beberapa Pegawai Negeri Sipil terkait dengan produktivitas kinerja pegawai harian tidak tetap, salah satunya yakni Ibu Nurjannah, S.Sos selaku pegawai negeri sipil mengatakan bahwa:

“...kalau menurut saya kalau untuk produktivitas kerjanya memang baik ya, dikarenakan dispen ini kerjanya mencakup seluruh sekolah yang ada di Kota Parepare jadi memang sudah seharusnya kinerja mereka produktif, pegawai honorer tentu sangat membantu pekerjaan kami para ASN ini...” (Hasil wawancara 14 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas produktivitas pegawai harian tidak tetap sudah seharusnya produktif disebabkan tugasnya sebagai motor penggerak sekolah yang ada di Kota Parepare, pegawai harian tidak tetap juga membantu sebagian besar dari kinerja Aparatur Sipil Negara. Kemudian juga dilakukan beberapa wawancara bersama Kepala Sekolah SD Negeri terkait dengan produktivitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare salah satunya yakni Ibu Putri Harun, S.Pd selaku konsumen pelayanan mengatakan bahwa:

“...Produktivitas pelayanan mungkin pada proses kecepatan pengeluaran izin, kalau itu menurut saya belum jelas karena memang harus ada acc dari pihak atasan baru izin cuti bisa keluar jika dikalau produktivitasnya mereka ya mereka sudah bekerja melayani keperluan-keperluan teman-teman Kepala Sekolah, Guru dan Masyarakat, say kiranya demikian...”(Hasil wawancara 14 November 2022).

Dari hasil wawancara di atas bahwasanya produktivitas pegawai harian tidak tetap ini sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsi dan tugasnya pada pelayanan. Hasil observasi peneliti terkait dengan produktivitas kerja pegawai harian tidak tetap, pada jam kerja ada beberapa oknum pegawai yang hanya asik bercengkrama, bersantai dan hanya ada beberapa pegawai yang melakukan pelayanan. Sedangkan antrian pelayanan cukup banyak. Sehingga yang harusnya selesai tertunda pada hari berikutnya.

Berdasarkan indikator produktivitas mengenai efektivitas pelayanan Pegawai dalam Kinerja Pegawai Harian Tidak Tetap (PHTT) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare peneliti kemudian mewawancarai Bapak Drs. Arifuddin Idris, MP selaku

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare, mengatakan bahwa:

“...untuk efektivitas pelayanan yang dilaksanakan khususnya pada memberikan pelayanan, dinas pendidikan dan kebudayaan menurut saya sejauh ini sudah baik ya, tidak ada pelayanan yang lama baik itu pelayanan administrasi, pelayanan izin, permohonan cuti, dan pelayanan yang lainnya...”(Hasil wawancara, 13 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa efektivitas pelayanan yang diselenggarakan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare sudah baik, disebabkan berdasarkan pelayanan yang dilaksanakan dengan baik. Kemudian wawancara juga dilakukan bersama Bapak Ramli, S.Pd selaku Kepala Sub. Bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare mengatakan bahwa:

“..Untuk aktivitas pelayanan saya kira sudah baik ya dek, karena teman-teman pegawai hari ini sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP, kemudian juga kita pasti melakukan evaluasi untuk pekerjaan mereka...”(Hasil wawancara 13 November 2022)

Dari wawancara di atas menyatakan bahwa efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan sudah efektif disebabkan pelayanan yang berlangsung berdasarkan standar operasional pelayanan dan juga dilakukan evaluasi pada kinerja pegawai harian tidak tetap.

### **Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pegawai Harian Tidak Tetap**

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan indikator di atas ada pun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 4 narasumber yakni, Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare, Kepala Sub. Bidang Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kota Parepare, Staf Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare, dan Kepala Sekolah SD dan SMP yang ada di Kota Parepare.

Berdasarkan indikator kualitas layanan mengenai seperti apa layanan yang diberikan oleh Pegawai Harian Tidak Tetap (PHTT) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare. Peneliti kemudian mewawancarai Bapak Drs. Arifuddin Idris, MP selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

“...Layanan yang kita berikan di dinas pendidikan dan kebudayaan ini terkait masalah pelayanan izin pembukaan sekolah formal dan non formal, kemudian pelayanan terkait perpindahan siswa dari luar kota, dan masih banyak lagi layanan yang diberikan...”(Hasil wawancara, 13 November 2022).

Dari wawancara di atas menyatakan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare seperti pelayanan izin pendirian sekolah baik itu formal dan non formal, kemudian juga perpindahan siswa dari luar daerah atau keluar daerah dan masih banyak lainnya. Kemudian wawancara juga dilakukan bersama Bapak Ramli, S.Pd selaku Kepala Bidang Kepegawaian Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare mengatakan bahwa:

“...kalau dinas banyak pelayanan yang kita lakukan, khususnya kalau di kepegawaian kita ada izin cuti untuk pegawai negeri sipil terkait tugasnya sebagai pegawai, seperti izin menunaikan ibadah umroh, izin cuti melahirkan ataupun yang lain sebagainya...”(Hasil wawancara 13 November 2022).

Dari wawancara di atas menyatakan bahwa Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan

Kota Parepare memiliki banyak jenis pelayanan, dan khusus pada bagian kepegawaian ini melayani izin pada pegawai negeri sipil terkait dengan cuti ibadah umroh, cuti melahirkan maupun liburan dan hal-hal yang mendesak. Kemudian selanjutnya dilakukan wawancara bersama beberapa Pegawai Negeri Sipil bentuk pelayanan menurut Ibu Nurjannah, S.Sos selaku salah satu staf Pegawai Negeri Sipil dinas pendidikan dan kebudayaan mengatakan bahwa:

“..Pelayanan yang ditangani ini menerima berkas form cuti dari pegawai aparatur sipil negara, guru dan teman-teman staf pegawai dinas pendidikan yg hendak melakukan cuti, kemudian juga pelayanan mengenai data-data siswa bagi sekolah-sekolah yang membutuhkan...” (Hasil wawancara, 14 November 2022).

Dari hasil wawancara di atas menyatakan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai harian tidak tetap seperti menerima berkas formulir cuti guru dan staf-staf pegawai dinas pendidikan dan kebudayaan serta sekolah-sekolah yang membutuhkan data siswanya. Kemudian juga dilakukan beberapa wawancara bersama Kepala Sekolah SD Negeri terkait bentuk pelayanan pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare salah satunya yakni Ibu Putri Haruna, S.Pd selaku konsumen pelayanan mengatakan bahwa:

“...untuk saya sendiri saat ini melakukan pelayanan izin cuti dari dinas pendidikan mengenai izin cuti melahirkan, biasanya juga setau saya ada beberapa mengenai administrasi siswa maupun guru-guru mengenai kenaikan pangkat..”(Hasil wawancara 14 November 2022).

Dari hasil wawancara di atas bersama salah satu guru yang ada di Kota Parepare, adapun pelayanan yakni izin cuti serta pelayanan administrasi mengenai data siswa maupun staf pengajar untuk kenaikan pangkat.

### **Responsivitas Terhadap Kinerja Pegawai Harian Tidak Tetap**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Dengan indikator di atas adapun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 4 narasumber yakni, Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare, Kepala Sub Bidang Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kota Parepare, Staf Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan Dan Kota Parepare, dan Kepala Sekolah SD dan SMP yang ada di Kota Parepare.

Berdasarkan indikator Responsivitas mengenai kesesuaian kemampuan kerja Pegawai Harian Tidak Tetap (PHTT) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare. Peneliti kemudian mewawancarai Bapak Drs. Arifuddin Idris, MP selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

“...alhamdulillah kemampuan instansi dibarengi dengan kemampuan pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik dan kinerja yang baik bagi pelayanan ini, kemudian kita juga memaksimalkan untuk kenaikan insentif atau gaji yang kita berikan sepadan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai harian tidak tetap, mereka menerima gaji 1,5 juta / 3 bln...”(Hasil wawancara, 13 November 2022).

Dari wawancara di atas bahwa kesesuaian kemampuan instansi dengan kinerja pegawai harian tidak tetap mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan insentif yang sepadan dengan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai harian tidak tetap untuk gaji diterima 1,5 juta/ 3 bln. Kemudian wawancara juga dilakukan bersama Bapak Ramli, S.Pd selaku kepala Subbidang kepegawaian dinas pendidikan dan kebudayaan Kota Parepare mengatakan bahwa :

“...kemampuan instansi kita sejauh ini cukup tanggap dengan kebutuhan masyarakat, serta kita juga selalu ada peningkatan akreditasi instansi untuk selalu mengupgrade kualitas...”(Hasil wawancara, 13 November 2022).

Dari wawancara di atas menyatakan bahwa responsivitas instansi sehubungan kebutuhan masyarakat selalu ditingkatkan. Kemudian selanjutnya dilakukan wawancara bersama beberapa Pegawai Negeri Sipil menurut Bapak Asriadi selaku salah satu staf Pegawai Negeri Sipil dinas pendidikan dan kebudayaan mengatakan bahwa:

“...sekiranya responsivitas instansi dengan kemampuan pegawainya alhamdulillah seimbang, baik-baik saja tidak ada tumpang tindih...”(Hasil wawancara, 14 November 2022).

Wawancara di atas menyebutkan bahwa responsivitas instansi dan kemampuan pegawai stabil dan tidak ada tumpang tindih pada tugas masing-masing. Kemudian juga dilakukan beberapa wawancara bersama guru terkait dengan respon pelayanan pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare salah satunya yakni Ibu Putri Harun, S.Pd Kepala Sekolah SD Negeri selaku konsumen pelayanan mengatakan bahwa:

“...untuk itu saya kurang taudek, mungkin yang lebih mampu jawab orang-orang yang bekerja di dinas pendidikan ini...” (Hasil wawancara 14 November 2022).

Wawancara di atas menunjukkan bahwa responsivitas instansi dan kemampuan pegawai harian tidak tetap tidak diketahui oleh orang diluar dinas pendidikan dan kebudayaan Kota Parepare.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas pada indikator responsivitas mengenai responsivitas instansi pada kemampuan kerja pegawai harian tidak tetap yakni tidak ada masalah antara instansi dan kemampuan pegawai tetap mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik, dan tidak ada masalah terkait kualitas dan kinerja pegawai.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai kesesuaian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya ini cukup baik disebabkan pegawai harian tidak tetap mereka mampu melaksanakan tugas sesuai dengan instruksi atasan, dan mampu melaksanakan pelayanan oleh Dinas pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare.

Berdasarkan indikator Responsivitas mengenai ketidakselarasan antara kinerja dan kebutuhan pelayanan pada kinerja Pegawai Harian Tidak Tetap (PHTT) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare. Peneliti kemudian mewawancarai Bapak Drs. Arifuddin Idris, MP selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

“...alhamdulillah kalau untuk kebutuhan pelayanan semuanya tercukupi, terlaksana dengan baik...”(Hasil wawancara, 13 November 2022).

Dari wawancara di atas diketahui bahwa seluruh kebutuhan pada pelayanan tercukupi sehingga tidak ada masalah antara keselarasan antar kinerja dan kebutuhan.

Kemudian wawancara juga dilakukan bersama Bapak Ramli, S.Pd selaku kepala Sub.bidang kepegawaian dinas pendidikan dan kebudayaan Kota Parepare mengatakan bahwa :

“...sebenarnya kalau ketidak selerasan itu wajar terjadi, jadipada saat kita menemukan lagi ketidak sesuaian antara kerjadan pelayanan kita evaluasi ada apa yang terjadi...”(Hasil wawancara 13 November2022).

Wawancaradiatasmenunjukkanbahwaketidakselarasanantarakerja dan pelayanan bisa saja terjadi akibat gesekan, hal tersebuttentu akan dilakukan evaluasi dan perbaikan pada pelayanan dankinerja pegawai harian tidak tetap pada Dinas Pendidikan Kota Parepare. Kemudian selanjutnya dilakukan wawancara bersama beberapa Pegawai Negeri Sipil menurut Bapak Asria di selaku salah satu staf Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan mengatakan bahwa:

“...kebutuhan pelayanankan sebenarnya tidak terlalu banyak, kebutuhan-kebutuhan selama ini tercukupi, pegawai kita juga tidak sedikit, kemudian juga proses pelayanan cepat jadi menurut saya aman...”(Hasil wawancara 15November 2022).

### **Responsibilitas Terhadap Kinerja Pegawai Harian Tidak Tetap**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi public kitu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa sajapada suatuketika berbenturan dengan res ponsivitas.. Dengan indikator diatas ada pun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 4 narasumber yakni, Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare, Kepala Bidang Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kabudayaan Kota Parepare, Staf Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare, dan Kepala Sekolah SD dan SMP Negeriyang adadi Kota Parepare.

Berdasarkan indikator Responsibilitas mengenai Standar Operasional pelayanan yang dilakukan Pegawai Harian Tidak Tetap (PHTT) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare. Penelitikemudianmewawancarai Bapak Arifuddin Idris, MP selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

“...dari prosedur pelayanan ada beberapa, tergantung dengan keperluannya seperti apa ,misalnya izin operasional ada kelengkapan berkas yang harus dilengkapi kemudian disetorkan dibantu oleh teman-teman pegawai harian tidak tetap maupun pegawai staf dinas pendidikan kebudayaan.”(Hasil wawancara, 13 November 2022).

Dari wawancara di atas bahwa Standar operasional pelayanan yaknidengan melengkapi berkas-berkas yang telah ditentukan oleh pihak-pihak yang memiliki keperluan dan kemudian dibantu di setorkan oleh pegawai harian tidak tetap Dinas pendidikan dan kebudayaan Kota Parepare. Kemudian wawancara juga dilakukan bersama Bapak Ramli, S.Pd selaku Kepala Sub.BidangKepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare mengatakan bahwa:

“...prosedur pelayanan kita tidak sulit dan mempersulit hanya saja prosedurnya harus melengkapi berkas-berkas yang diperlukan, kita tidak bisa melakukan pelayanan kalau adaberkas yang tidak ada dan menjadi syaraat prosedur...” (Hasil wawancara 13 November 2022).

Dari kutipan wawancara diatas menyatakan bahwa prosedur pelayanan yakni dengan melengkapi berkas sesuai dengan prosedur yang ditentukan berdasarkan keperluan pelayanan, Kemudian selanjutnya dilakukan wawancara bersama beberapa Pegawai Negeri Sipil menurut Bapak Asriadi selaku salah satu staf Pegawai Negeri Sipil

dinas pendidikan dan kebudayaan mengatakan bahwa:

“...Untuk SOP kita ada banyak, mulai dari laporan selesaibelajar, mutasi, izin cuti mereka punya SOP beda-beda jadi kalau maudi berikan semua SOPnya sekiranya terlalu banyak”...(Hasil wawancara 14 November 2022).

Dari pernyataan wawancara diatas standar operasional yang dimiliki oleh Dinas pendidikan Dan kebudayaan Kota Parepare berbeda-beda pada setiap keperluan. Berdasarkan beberapa hasil wawancara pada indikator responsibility mengenai standar operasional pada pelayanan pegawai harian tidak tetap Dinas Pendidikan Dan kebudayaan yakni, dinas pendidikan memiliki Standar Operasional (SOP) yang berbeda pada setiap layanannya yakni pemenuhan berkas sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan standar operasional Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare ini, sehubungan dengan pelayanan SOP yang diterapkan belum sepenuhnya ada beberapa hal terkait dengan standar pelayanan belum diterapkan misalnya kurangnya keramahan pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Berdasarkan indicator Resposibilitas mengenai penghambat pada pelayanan yang dilakukan Pegawai Harian Tidak Tetap (PHTT) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare. Penelitikemudian mewawancarai Bapak Arifuddin Idris, MP selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

“..hambatan pada pelayanan yakni data dari seluruh sekolah yang belum lengkap masi hada sekolah yang belum menyetorkan data siswanya...” (Hasil wawancara 13 November 2022).

Dari wawancara di atas bahwa penghambat dari sistem pelayanan yakni kurang lengkapnya data dari sekolah yang adadi Kota Parepare. Kemudian wawancara juga dilakukan bersama Bk Ramli, S.Pd selaku kepala bidang Sub. kepegawaian dinas pendidikan dan kebudayaan Kota Parepare mengatakan bahwa:

“...penghambat dari pelayanan yang biasa ditemukan itu, adabeberapa kelengkapan berkas yang tidak terpenuhi, kemudian sarana prasarana juga sepenuhnya belum lengkap ada saja kendala yang di hadapi...”(Hasil wawancara 13 November 2022).

Dari wawancara di atas menyatakan bahwa kendala yang dihadapi oleh pegawai harian tidak tetap pada pelayanan yang diberikan yakni berkas yang tidak lengkap serta sarana dan prasarana fasilitas pelayanan yang mash tidak mumpuni. Kemudian selanjutnya dilakukan wawancara bersama beberapa Pegawai Negeri Sipil menurut Ibu Nurjannah, S.Sos selaku salah satu staf Pegawai Negeri Sipil dinas pendidikan dan kebudayaan mengatakan bahwa:

“...kendala untuk pegawai harian tidak tetap, fasilitas saranaprasarana, gaji yang rendah, kemudian juga pekerjaan yang sangat banyak itu dek...”(Hasil wawancara, 14 November 2022).

Dari wawancara di atas menyatakan bahwa kendala pegawai harian tidak tetap yakni sedikitnya insetif yang diterima oleh pegawai, kemudian sarana prasarana yang masih kurang namun pekerjaan tidak sepadan dengan gaji.

Berdasarkan wawancara pada indikator responsibility mengenai kendala pegawai harian tidak tetap yakni kurangnya insentif yang diberikan oleh pemerintah, kemudian saranadan prasarana yang tidak mencakupi, pekerjaan yang tidak sepadan dan kurangnya setoran data sekolah yang menghambat kinerja pegawai harian tidak tetap.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Analisis Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas Terhadap Kinerja Pegawai Harian Tidak Tetap (PHTT) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Parepare, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada Indikator Produktivitas, fungsi dan tugas sebagai pegawai harian tidak tetap berjalan dengan baik, namun rasio kerja antara input output sudah berjalan dengan seimbang, Akan tetapi pada absensi pegawai harian tidak tetap masih belum disiplin.
2. Pada Indikator Kualitas layanan belum optimal. Dalam hal ini, pelayanan sesuai dengan prosedur namun belum didukung oleh etika pegawai yang ramah.
3. Pada Indikator Responsivitas pemerintah, terkait kemampuan pegawai harian tidak tetap terhadap kebutuhan pelayanan dianggap sudah baik, disebabkan pemeriksaan evaluasi rutin terkait kemampuan dan kinerja, dan mengenai ketidaksielarasan dalam bekerja dianggap biasa terjadi sehingga pada evaluasi kerja diadakan perbaikan dan pembenaran antara keselarasan kerja dan pelayanan. Pegawai harian tidak tetap bersama dengan seluruh staf Dinas Pendidikan bekerjasama dalam mewujudkan visi dan misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Parepare.
4. Pada Indikator Responsibilitas, kendala pegawai harian tidak tetap yakni kurangnya insentif yang diberikan oleh pemerintah, kemudian sarana dan prasarana yang tidak memadai, pekerjaan yang terlalu banyak serta kurangnya setoran data sekolah yang menghambat kinerja pegawai harian tidak tetap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilya, S. (2019). Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Ilmu Administrasi Negara.
- Azwar. (2017). Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Dedi, Iskandar., dan Ida, Betanursanti. (2019). "Pengaruh Motivasi Karyawan Terhadap Produktivitas Perusahaan Tekstil PT. Unggul Rejo Wasono Di Purworejo".
- Fandy, Tjiptono., & Gregorius, Chandra. (2016). Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta. Andi Offset.
- Fauzi, Muhammad. (2017). "Responsivitas Pemerintah Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam Di Kota Pontianak.
- Firman, A., Putra, A. H. P. K., Mustapa, Z., Ilyas, G. B., & Karim, K. (2020). Re-conceptualization of business model for marketing nowadays: Theory and implications. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), 279-291.
- Hardini. (2020). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta. Gava Media.

- Hilwa, H., Latief, F., & Nurhaeda, Z. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KEDAI KOPI TUNGKU HERBAG MAKASSAR. *Nobel Management Review*, 3(4), 594-607.
- Indrany. (2016). “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Konsumen “.
- Kotler, Philip. (2001). *Marketing Manajement*. New York. Mc Graw Hill.
- Nugroho., dkk. (2018). “Pengaruh Kemampuan Intelektual dan Kemampuan Emosional terhadap Kinerja Auditor”.
- Martono, Ricky. Virona. (2019). *Analisis Produktivitas dan Efisiensi*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Ratminto., dan Atik, Septi, Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ravianto, J. (2017). *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta. Binaman Aksara.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. CV. Mandar Maju.