



Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Tunjangan Guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau

Paisal
Universitas Terbuka

Entang Adhy Muhtar
FISIP, Universitas Padjajaran

Milwan
FHISIP, Universitas Terbuka

Pos-el: paisalhaji@gmail.com, entang.am0405@gmail.com, milwan@ecampus.ut.ac.id

DOI: 10.32884/ideas.v8i2.696

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan tunjangan dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara. Landasan teori yang digunakan adalah konsep indikator kinerja yang mencakup kualitas, kuantitas, waktu, kerjasama, penekanan biaya, dan pengawasan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 19 orang dengan instrumen pengumpulan data melalui wawancara, FGD, observasi, dan analisis dokumen. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan dari segi kualitas pelayanan ada 6 indikator pada umumnya memiliki kinerja sedang meliputi kualitas, waktu, kerjasama, dan pengawasan. Namun, ada satu indikator yakni penekanan biaya yang memiliki kinerja tinggi dalam pelayanan tunjangan guru dan satu indikator lainnya kinerja rendah yaitu kuantitas. Faktor yang mendukung kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan adalah sumber daya manusia yang baik menghasilkan kinerja yang baik dan kerjasama antarbidang atau instansi yang memudahkan proses dalam pelayanan. Adapun faktor penghambat yaitu sering menunda pekerjaan yang ada, persyaratan berkas yang tidak lengkap atau tidak memenuhi persyaratan, dan sarana prasarana yang kurang lengkap. Dinas Pendidikan seyogyanya memberikan pelatihan khusus terhadap SDM terkait peningkatan kinerja pegawai sekaligus perbaikan dalam bidang sarana dan prasarana.

Kata Kunci

Kinerja pegawai, pelayanan tunjangan guru, kesejahteraan pegawai.

Abstract

The study aims to determine the performance analysis of employees in the service of allowances and factors that support and hinder employee performance at the Education Office of Malinau Regency, North Kalimantan Province. The theoretical basis used is the concept of performance indicators which include quality, quantity, time, cooperation, cost suppression and supervision. The method in this research is descriptive with a qualitative approach. The informants used in this study amounted to 19 people with data collection instruments through interviews, FGDs, observations, and document analysis. The data analysis used in this research is qualitative analysis. In terms of service quality, the 6 indicators generally have moderate performance including quality, time, cooperation and supervision. but there is one indicator, namely cost suppression which has high performance in teacher allowance services and one other performance indicator, namely quantity. Factors that support the performance of employees at the Education Office are good human resources resulting in good performance and Inter-Sectoral/Agency Cooperation that facilitates the process in service. The inhibiting factors are often delaying existing work, incomplete file requirements or do not meet the requirements and Inadequate infrastructure. The Education Office should provide special training to existing human resources so that employees can become even better and also the need to add facilities and infrastructure that are lacking in service.

Keywords

Employee performance, teacher allowance services, employee welfare

Pendahuluan

Keberadaan Dinas Pendidikan merupakan bagian dari unit kerja organisasi perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Malinau. Organisasi ini merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah dalam menyusun kebijakan, program, dan kegiatan daerah di bidang pendidikan. Tugas-tugas tersebut dilaksanakan sebagai bentuk implementasi urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat yang diamanatkan pemerintah pusat dan pemerintah daerah melalui Dinas Pendidikan sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategi (Renstra) Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau (Malinau, 2016).

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 43 Pasal 5 Tahun 2016 Dinas Pendidikan mempunyai tugas pokok dan fungsi untuk membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pembinaan PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini), Pendidikan Non Formal, Pembinaan Pendidikan Dasar, Pembinaan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten (Perbup, 2016). Untuk melaksanakan tugas di atas diperlukan kinerja aparat pegawai dinas pendidikan yang profesional. Kinerja ini dapat dipakai sebagai penilaian terhadap pegawai dan merupakan suatu syarat untuk tercapainya tujuan organisasi.

Di era globalisasi, manusia dipacu untuk lebih giat dalam menunjang kinerja maupun kemampuan dirinya dalam menghadapi persaingan di berbagai bidang. Oleh karena itu, setiap individu atau pegawai dituntut untuk dapat mengembangkan kemampuan yang dimilikinya. Misalnya pegawai negeri sipil harus dapat mengembangkan kinerja, kualitas, disiplin, kreatifitas, kemampuan sumber daya manusia, dan penguasaan teknologi dalam menunjang tugasnya. Apalagi dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia, instansi hendaknya menerapkan berbagai strategi manajemen sumber daya manusia yaitu disiplin, motivasi, perilaku individu dan kinerja pegawai (Susanto & Sakti, 2020; Dengi et al., 2020). Namun demikian, masih sering ditemukan kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dalam kerja dan kerjasama pada umumnya belum optimal dikarenakan (Setiawati & Andayani, 2021) pegawai yang bersikap kurang ramah dalam memberikan pelayanan serta kurangnya koordinasi (Wulandari et al., 2020), sehingga perlu upaya yang kuat dan terukur dalam meningkatkan kinerja (Mahmud & Irawanto, 2021).

Sebagai upaya untuk meningkatkan mutu kinerja, prestasi pekerja, meraih daya guna, hasil penggunaan, tunjangan profesi pendidik, tambahan penghasilan, serta insentif yang diberikan kepada aparatur sipil negara maka perlu diperhatikan beberapa hal yang berkaitan erat dengan kebijakan yang memberikan dampak meningkatkan daya saing, efektivitas kinerja, dan semangat motivasi kerja. Keadaan yang demikian jelas akan meningkatkan pembangunan sumber daya manusia sehingga pelayanan kepada negara (sebagai tanggung jawab struktur organisasi) dan kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Adapun proses perencanaan dan pelaksanaan pemberiannya harus sesuai dengan peraturan yang ada. Berdasarkan ketentuan dalam Permendikbud Nomor 19 Tahun 2019 (Mendikbud, 2019), sebagai upaya meningkatkan mutu, prestasi kerja, serta untuk mencapai daya guna dan hasil guna, tambahan penghasilan (insentif) perlu diberikan kepada pegawai negeri sipil agar dapat meningkatkan daya efektivitas dan semangat kerja sehingga pelaksanaan pembangunan serta pelayanan kepada negara dan masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Observasi lapangan yang dilakukan oleh penulis dimulai dari kualitas sebagian pegawai yang tidak dapat menggunakan alat kantor seperti komputer sehingga membuat pekerjaan terhambat. Selanjutnya, kemampuan untuk menyelesaikan tugas belum memenuhi realisasi capaian yang ada; waktu pelayanan tunjangan kurang tepat waktu, pekerjaan yang harusnya selesai 10 hari menjadi 15 hari; kerjasama pegawai saling melempar tanggung jawab dalam penanganan urusan tertentu; penggunaan biaya untuk pengusulan dana untuk 100 orang guru tetapi hanya disetujui 50 orang; serta kurangnya pengawasan dari pimpinan dalam melakukan monitoring pelaksanaan pekerjaan pegawai. Padahal secara simultan motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja (Safri & Hendry, 2020).

Oleh karena itu, peneliti melakukan riset dengan judul Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Tunjangan Guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau. Adapun permasalahan dalam penelitian ini ialah : 1) Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan tunjangan guru pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau?; 2) Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau dalam pelayanan tunjangan guru? Sementara itu, tujuannya jelas untuk mengungkap kinerja pegawai dalam pelayanan



tunjangan guru di dinas pendidikan dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan tunjangan guru Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau.

Metode

Tulisan ini merupakan hasil penelitian yang menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan data yang disajikan secara deskriptif, hasil penelitian akan disajikan dengan terlebih dahulu menarik kesimpulan untuk disajikan berupa narasi deskriptif (Setiyawan, 2013). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *double sampling* yaitu metode *quota sampling* dan *purposive sampling* (Rijali, 2019). Pemilihan informan dalam penelitian ini adalah pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan dan guru-guru yang pernah memanfaatkan pelayanan sehingga menjadi kunci untuk mendapatkan data yang sesuai kriteria penelitian. Informan yang didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 19 orang, terdiri atas 10 orang guru yang berfungsi sebagai informan dan 9 orang informan lainnya yang merupakan pegawai kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau. Adapun dalam metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah wawancara, observasi, FGD (*Focus Grup Discussion*), dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Upaya yang dilakukan peneliti untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan tunjangan guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau peneliti menggunakan indikator kinerja yaitu kualitas dan kuantitas kerja, tanggung jawab pekerjaan, kerjasama antar-pegawai, penekanan biaya, dan pengawasan kinerja (Kasmir, 2016). Berdasarkan indikator tersebut dilakukan wawancara yang mendalam dan FGD kepada pegawai kantor dinas pendidikan dan guru-guru yang datang ke kantor.

Setelah melakukan wawancara secara mendalam dan FGD dengan informan yang berkaitan, peneliti juga mencari informasi terkait apa yang menjadi faktor pendukung dalam kinerja, faktor penghambat dalam kinerja, serta upaya mengatasi kendala di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau. Adapun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ditemukan data penelitian adalah sebagai berikut ini.

Hasil

Kualitas

Aspek kecermatan memperlihatkan kinerja yang belum optimal dari segi penginputan data. Masih ada kejadian salah ketik atau nama yang sama, tetapi kesalahan dalam pengetikan masih dalam batas wajar dan mampu dikoreksi ulang oleh atasan. Hal ini sejalan dengan pernyataan penelitian sebelumnya bahwa kualitas kerja sumber daya manusia yang baik dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat ditunjukkan dengan cara memberikan berkas yang ingin diserahkan kepada pemohon untuk dicek terlebih dahulu. Seperti halnya cek kesalahan dalam pengetikan, hal ini dilakukan untuk menghindari tingginya tingkat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan, khususnya dalam pelayanan publik (Norhidayani, 2020). Selain itu, aspek ketelitian memperlihatkan kinerja yang cukup baik dari segi pengecekan kembali oleh atasan sebelum diproses.

Aspek kemampuan dalam mengerjakan tugas sesuai SOP dan pengoperasian alat kerja memperlihatkan kinerja cukup baik, tetapi tetap memiliki kendala masing-masing dari segi pengoperasian sudah cukup baik karena pegawai mampu menggunakan alat kantor dengan baik. Sebagaimana kesimpulan temuan pada penelitian sebelumnya, kualitas layanan sebagian pegawai yang mahir mengoperasikan komputer sehingga dapat bekerja dengan baik, ini akan menutupi kekurangan sebagian pegawai yang masih kurang dalam penguasaan hal tersebut (Putra et al., 2017). Untuk aspek kepuasan dalam pelayanan memperlihatkan cukup baik dari segi pengumpulan berkas, dan pencairan, serta pelayanan yang diberikan kepada guru-guru.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara terstruktur yang memiliki kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai setelah melaksanakan tugas pokoknya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Kualitas layanan dan responsifitas maksimal untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan (Lahada, 2015).

Kuantitas

Aspek kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai jumlah yang ditargetkan memperlihatkan kinerja yang belum optimal berdasarkan penyaluran tunjangan yang belum mencapai target dikarenakan tidak memenuhi persyaratan dalam pemberkasan. Aspek capaian target jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam pelayanan juga demikian. Berkas yang diterima tidak dilaporkan ke Dinas Pendidikan. Terutama jika ada yang berhenti atau meninggal dunia, sehingga jumlah realisasi pun berkurang.

Hal ini tidak sejalan dengan pernyataan penelitian sebelumnya bahwa kuantitas kerja tidak akan tercapai apabila tidak mempunyai target pelayanan (sama sekali) dalam sehari. Mestinya terdapat target kerja bahwa semua yang datang akan dilayani dengan baik, termasuk apabila ada yang datang sewaktu-waktu ke kantor dinas untuk menyelesaikan urusannya dengan berkasnya masing-masing. Keberadaan target kerja akan membuat para pekerja tidak mengabaikan jumlah beban yang sedang ditugaskan supaya dapat tercapai tujuan, tugas pokok, dan fungsi kantor dinas untuk melayani masyarakat (Norhidayani, 2020). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian lainnya bahwa jumlah kinerja pegawai yang dilaksanakan menjadi sebuah acuan menilai tercapai atau tidaknya target yang ditentukan oleh pimpinan organisasi kepada staf atau pegawainya (Orlita, 2020).

Waktu

Pada bagian aspek ketepatan waktu memperlihatkan kinerja cukup baik dari segi pencairan tunjangan, meskipun terkadang terlambat akibat adanya beberapa sebab seperti masalah pemberkasan kurang lengkap, nomor rekening yang sudah tidak aktif, dan keuangan yang lama diproses. Sementara itu, aspek kesigapan sudah menunjukkan kualitas yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari segi ketepatan waktu penyelesaian tugas. Meski demikian, di balik itu ada kendala yang tidak dapat dihindari. Salah satunya, pekerjaan yang tidak tepat waktu penyelesaiannya (Orlita, 2020). Padahal, pekerjaan yang berjalan tepat waktu sesuai dengan prosedur menjadi kunci keberhasilan layanan (Sambuardi, 2021).

Kerja sama

Kemampuan pegawai dalam melakukan kerjasama antarunit kerja terkait memperlihatkan kinerja yang cukup baik. Contohnya, pegawai A membuat surat, kemudian pegawai B yang mengantarkan ke tujuan. Begitu juga untuk pelayanan tunjangan; Pegawai A mengumpulkan berkas-berkas, sementara Pegawai B yang menginput data. Kreativitas dalam bekerja juga memperlihatkan kinerja yang cukup baik. Hal ini berkaitan dengan pengetahuan yang dimiliki selama pendidikan dan pelatihan. Dalam bidang kerjasama, ketersediaan pegawai untuk saling membantu dapat membuat pekerjaan cepat selesai (Norhidayani, 2020). Pegawai yang memiliki sikap kerjasama yang baik dalam melakukan pekerjaan dapat mendukung keberhasilan efektifitas dan meningkatkan kualitas pekerjaan (Niswan & Sularmi, 2020).

Penekanan Biaya

Penggunaan atau pemanfaatan sumber dana memperlihatkan kinerja baik karena selalu dirinci dan dicairkan tiap triwulan per kegiatan sehingga tidak pernah terjadi kekeliruan. Penghematan dalam penggunaan aset atau peralatan seperti alat tulis kantor memperlihatkan kinerja baik. Para pegawai menggunakan prinsip penggunaan kertas yang seperlunya. Implementasinya tertuan dalam kehati-hatian pegawai dalam dalam pengetikan agar setelah dicetak dan direvisi tidak ada lagi perbaikan susulan sehingga dalam bisa menghemat kertas dan tinta printer. Begitu juga dalam administrasi perkantoran yang harus selalu berdasarkan pada perencanaan kerja atau *roadmap* kinerja pada setiap tahun anggaran. Begitu pula penataan anggaran dan capaian realisasi yang mesti ditetapkan dalam dokumen pelaksanaan anggaran (DPA)(Ali et al., 2018).

Pengawasan

Aspek ini dibuktikan dengan melakukan monitoring kinerja pegawai supaya mereka dapat bekerja lebih optimal memperlihatkan kinerja cukup baik. Para atasan selalu mengontak pegawainya untuk mengontrol kinerja mereka terutama dalam pencairan tunjangan sehingga tidak menemukan kendala. Aspek tindakan untuk melakukan perbaikan (korektif) memperlihatkan kinerja yang cukup baik sebab jika terjadi kesalahan, atasan akan turun tangan menindaklanjuti Pengawasan yang dilakukan dari pimpinan organisasi (dalam hal ini dinas) maupun pengawasan dari inspektorat daerah pada dasarnya memiliki tujuan yang sangat baik. Pegawai diharapkan



mampu secara mandiri memperbaiki sesuatu (terkait dengan kinerja) apabila telah melakukan kesalahan. Dengan koordinasi atau kerjasama (antarpegawai dengan pimpinannya, maupun dengan instansi lain) yang terjalin dengan baik, para pegawai akan lebih mudah memperbaiki kesalahan, lebih disiplin, dan selalu bersikap jujur (Husnayani et al., 2018). Peran pemimpin sangat dibutuhkan untuk memaksimalkan kinerja pegawai (Manengkey et al., 2020).

Pembahasan

Berdasarkan paparan hasil penelitian yang sudah disajikan di atas, peneliti melanjutkan pada analisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan tunjangan guru di dinas pendidikan. Adapun hasil analisisnya sebagai berikut ini.

Faktor Pendukung

Pelaksanaan pelayanan tunjangan guru dapat mendukung kegiatan organisasi. Berikut penjelasan yang berkenaan dengan hal tersebut.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya yang baik akan menjadi faktor penting pendukung pencapaian tujuan organisasi. Perangkat organisasi Dinas Pendidikan yang profesional secara otomatis akan mendukung misi peningkatan kualitas pelayanan. Keberadaan sumber daya ini menjadi faktor pendukung juga sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan sehari-hari yang dilakukan pegawainya. Apabila kualitas sumber daya manusia masih kurang (atau istilahnya buruk), kualitas pelayanan pasti juga akan berdampak buruk. Penyiapan sumber daya manusia yang baik akan membantu mewujudkan visi dan misi dari organisasi. Hal ini mempermudah meraih tujuan dinas yang salah satunya adalah mengoptimalkan pelayanan terbaik dalam proses penyaluran tunjangan guru. Pelayanan ini akan dipengaruhi oleh kualitas kemampuan pegawai (Setiawati & Andayani, 2021), pegawai dengan tingkat disiplin yang tinggi dapat menghasilkan kinerja yang optimal (Abidin, 2021).

Upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan oleh aparat pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang mumpuni. Dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu pelayanan salah satunya dapat dilihat dari kualitas aparat pemerintah yang ditunjuk sebagai pelayanan publik (Novrilla Alirman, 2016). Evaluasi terhadap kinerja sumber daya manusia juga mesti dilakukan secara periodik (Imu, 2019).

2. Kerjasama Antarbidang /Antarinstansi

Kerja sama antar bidang dalam organisasi akan mempermudah penyelesaian pekerjaan (Niswan & Sularmi, 2020). Kerjasama antarinstansi diperlukan untuk memudahkan proses pencairan tunjangan dari bidang Dinas Pendidikan dan bidang pusat. Hal ini sesuai dengan visi dalam sebuah organisasi yang membutuhkan kerjasama demi melakukan pekerjaan yang baik. Setiap pekerjaan yang hendak diselesaikan sering membutuhkan bantuan orang lain (Orlita, 2020). Tim yang bekerja secara efektif dan mampu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, diperlukan untuk meningkatkan keterikatan semangat kerja atau motivasi kerja sama (Anitha, 2014) (Dengi et al., 2020).

Faktor Penghambat

Pelaksanaan program penyaluran tunjangan memang akan selalu mendapatkan masalah dan hambatan. Ada hambatan yang bisa diatasi dan ada juga yang tidak bisa diatasi. Adapun hambatan-hambatan yang masih dihadapi Dinas Pendidikan dalam pelaksanaan penyaluran tunjangan ialah:

1. Sering Menunda

Sumber daya manusia yang baik akan menjadi faktor pendukung dalam setiap pencapaian tujuan organisasi. Namun, di balik itu ada juga beberapa pegawai yang sering menunda-nunda pekerjaannya seperti dalam proses pencairan tunjangan dikarekan terlambat mengantar berkas, terlambat mengantar perbaikan berkas, maupun terlambat dalam proses penginputan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pegawai tidak menerapkan disiplin waktu sehingga terlambat mengerjakan tugas karena memiliki berbagai urusan di luar kantor (Orlita, 2020).

2. Persyaratan Berkas

Pengurusan pencairan tunjangan guru atau penerima wajib memenuhi kualifikasi berkas. Namun, dalam pendaftaran penerima tunjangan ada beberapa orang yang berkasnya tidak lengkap seperti belum memiliki ijazah sarjana, nomor rekening yang tidak aktif. Kedua alasan itu membuat proses pencairan tunjangan membutuhkan waktu yang lebih lama. Persyaratan administratif yang kurang dicermati oleh pengusul menjadi hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai.

3. Sarana dan Prasarana

Mengerjakan suatu kegiatan atau tugas pasti membutuhkan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan agar lebih mudah dikerjakan. Sarana yang tidak memadai bisa menghambat suatu pekerjaan. Sarana printer yang terbatas membuat pegawai bergantian untuk menggunakannya. Belum lagi kursi untuk tamu yang menunggu antrian pelayanan masih kurang. Hal ini sejalan dengan (Orlita, 2020) yang mengatakan bahwa sarana-prasarana sangat mempengaruhi kinerja pelayanan. Orlita mencontohkan kasus di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara yang kekurangan komputer untuk menginput data dan keterbatasan kursi di ruang tunggu. Kurang memadainya fasilitas sarana dan prasarana dapat menghambat kelancaran pelaksanaan tugas pegawai (Wulandari et al., 2020) (Junianto et al., 2020). Keterbatasan itu mengakibatkan tidak tercapainya target yang dibebankan (Mahmud & Irawanto, 2021).

Simpulan

Apabila dilihat dari segi kualitas pelayanan berdasarkan enam indikator, pada umumnya subjek penelitian memiliki kinerja alam kategori “sedang” yang meliputi kualitas, waktu, kerjasama, dan pengawasan. Namun, ada satu indikator yakni penekanan biaya yang memiliki kinerja tinggi dalam pelayanan tunjangan guru dan satu indikator lainnya berkaitan dengan kuantitas. Faktor yang mendukung kinerja pelayanan tunjangan guru pada Dinas Pendidikan ialah sumber daya manusia yang baik menghasilkan kinerja yang baik. Demikian pula kerjasama antarbidang/antarinstitusi yang memudahkan proses pelayanan. Adapun faktor penghambatnya yaitu subjek sering menunda pekerjaan yang ada, persyaratan berkas yang tidak lengkap atau tidak memenuhi persyaratan, dan sarana-prasarana yang kurang lengkap.

Peneliti juga memberikan saran untuk dijadikan bahan pertimbangan kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau.

1. Diharapkan untuk lebih memaksimalkan pengawasan agar pegawai tidak menunda atau lalai dengan tugasnya, serta memberikan konsekuensi jika melakukan kelalaian.
2. Perlu koordinasi antara dinas dan penerima tunjangan guru untuk membaca kembali persyaratan berkas pengurusan tunjangan supaya pegawai cepat memproses.
3. Perlunya penambahan sarana-prasarana supaya menunjang pelayanan menjadi lebih baik lagi dengan menambahkan printer masing-masing pegawai supaya tidak bergantian menggunakannya. Penyediaan kursi antrian pelayanan juga perlu dipertimbangkan.



Daftar Rujukan

- Abidin, A. Z. (2021). Analisis Kinerja Pegawai di Masa Pandemic Covid 19 Puskesmas Benda Baru Kota Tangerang Selatan Banten. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 45–54. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i1.445>
- Ali, S. Y. A., Pangkey, M., & Tulusa, F. (2018). Efisiensi Administrasi Perkantoran di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. *Naskah Publikasi Ilmiah*, 1–10.
- Anitha. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308–323. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2013-0008>
- Dengi, A., Kadir, H. A., & Awaludin. (2020). Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Pengendalian Penduduk , Keluarga Berencana , Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(7), 368–377.
- Husnayani, Agus, A. A., & Rifdan. (2018). Fungsi Pengawasan Dalam Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Bupati Kabupaten Soppeng. *Jurnal Tomalebbi: Jurnal Pemikiran, Penelitian Hukum, Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 5(1), 13–34.
- Imu, F. (2019). Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 5(2), 1–16.
- Junianto, I., Isabella, & Kencana, N. (2020). Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 5(1), 30–37.
- Kasmir. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*.
- Lahada, G. (2015). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 5(1), 25–37.
- Mahmud, & Irawanto. (2021). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. *Reformasi*, 11(1), 1–7.
- Malinau. (2016). *Rencana Strategi (Renstra) Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau tahun (2016-2021)*.
- Manengkey, Y. K., Ismail, I., & Nurkaidah, N. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 3(1), 49–56. <https://doi.org/10.35965/jpan.v3i1.598>
- Mendikbud. (2019). *Permendikbud Nomor 19 Tahun 2019*.
- Niswan, E., & Sularmi. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Soedarso Pontianak. *Jurnal Equilibrium Manajemen*, 6(1), 33–38.
- Norhidayani. (2020). Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kecamatan banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. *Naskah Publikasi Ilmiah*, 1–7.
- Novrilla Alirman. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 3(2), 1–11.
- Orlita. (2020). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. *Naskah Publikasi Ilmiah*, 3, 1–10.
- Perbup. (2016). *Peraturan Bupati Malinau Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah*.
- Putra, D. D., Rifdan, & Umar, F. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. *Journal of Economics, Business and Management*, IV(3), 79–91. <http://ojs.unm.ac.id/tomalebbi/article/download/6739/3850>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif [Qualitative Data Analysis]. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81–95.
- Safri, H., & Hendry, raja saul marto. (2020). analisis kinerja pegawai pada kantor kementerian agama Kabupaten Labuhanabatu. *Jurnal Ecobisma*, 7(2), 80–87.
- Sambuardi, R. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(8), 1358–1364.



- Setiawati, I. E., & Andayani, F. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Bandung. *Neo Politea*, 1(2), 35–51. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v1i2.106>
- Setiyawan. (2013). Menjadi Peneliti Kualitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Susanto, Y., & Sakti, T. N. (2020). Analisis kinerja pegawai di kantor badan pengelola keuangan dan aset daerah kabupaten musi rawas. *Prosiding Seminar Nasional Kahuripan I*, 37–40.
- Wulandari, T., Murtini, W., & Sawiji, H. (2020). Analisis Kinerja Pegawai di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kota Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 4(3), 84–97.