

Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan (Studi Di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)

Cynthia Salsa Arifah Rachman, Drs. Radjikan, M.Si, Drs. Teguh Santoso, M.Si

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

radjikan@untag-sby.ac.id

Abstract

The issue of e-KTP management in Tambaksari District, Surabaya City has raised many pros and cons regarding the services provided. This is because the services provided in terms of e-KTP management procedures are still not good. Starting from data processing and documentation on the device, sometimes technical problems are encountered, e-KTP printing is limited and requires free space. This causes long queues for maintenance. This type of research uses qualitative research with a descriptive approach, which then produces descriptive data, namely the words written or spoken by people and observable behavior. Then conclusions are drawn about the meaning of the problem. The results showed that the quality of service applied brought the best performance in Tambakshari District, Surabaya City. Therefore, by improving the quality of service, a better service will be built. With the problems faced by humans, they have not fully mastered this increasingly sophisticated technology. So, there are technology-based online services.

Keywords : Service, E-Ktp, Performance

Abstrak

Isu pengelolaan e-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya banyak menimbulkan pro dan kontra terkait pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan dalam hal prosedur pengelolaan e-KTP masih kurang baik. Mulai dari pengolahan data dan pendokumentasian di alat terkadang menghadapi kendala teknis, pencetakan e-KTP terbatas dan membutuhkan ruang kosong. Hal ini menyebabkan antrian panjang untuk pemeliharaan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang kemudian menghasilkan data deskriptif, yaitu kata-kata yang ditulis atau diucapkan oleh orang dan perilaku yang dapat diamati. Kemudian ditarik kesimpulan tentang arti dari masalah tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan membawa kinerja terbaik di Kecamatan Tambakshari Kota Surabaya. Oleh karena itu, dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka akan terbangun pelayanan yang lebih baik. Dengan permasalahan yang dihadapi manusia belum sepenuhnya menguasai teknologi yang semakin canggih ini. Jadi, ada layanan online berbasis teknologi.

Kata Kunci : Pelayanan, E-Ktp, Kinerja

Pendahuluan

Efektivitas menggambarkan suatu keadaan yang menyiratkan terjadinya suatu akibat atau dampak yang diinginkan, bahwa suatu tindakan dikatakan efektif jika menghasilkan suatu hasil atau mencapai tujuan yang diinginkan (The Liang Gie, 1988: 34). Pentingnya pengertian di atas adalah bahwa efektifitas suatu kegiatan atau usaha suatu lembaga dapat dilihat dari tujuan dan sasaran yang dicapai. Evaluasi praktik profesional harus dilakukan secara formal berdasarkan parameter yang konsisten dan didefinisikan secara objektif dan diarsipkan jika diperlukan. Jika evaluasi kinerja suatu lembaga publik menunjukkan korelasi positif yang berkesinambungan antara yang terukur (eksekutif) dan yang terukur (pegawai), maka akan dicapai melalui perlakuan rasional yang adil dan wajar di lingkungan kerja. Tinjauan kinerja. Desain penilaian kinerja ASN terutama membantu organisasi meningkatkan perilaku dan implementasi kerja yang positif untuk mencapai efisiensi karyawan. Setelah memahami evaluasi prestasi karyawan dipahami, patut demi kebutuhan organisasi maupun demi kebutuhan subjektif karyawan itu sendiri, maka evaluasi tersebut harus objektif, transparan dan

terukur dalam pelaksanaannya sehingga memiliki kemampuan untuk berubah. Paradigma pekerjaan yang memfokuskan pengembangan moral serta inventivitas, yang berarti maka metode evaluasi kemampuan personel harus didasarkan pada standar serta persyaratan. Untuk itu, Dinas Kependudukan di Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya, mensurvei bagaimana Aparatur Sipil Negara (ASN) melihat dirinya, orang lain dan pekerjaannya. Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki kepercayaan penuh ketika melihat diri mereka sendiri.

Aparatur Sipil Negara (ASN) berbangga diri, sampai saat ini belum mempertanggungjawabkan kinerjanya dan telah menerapkan asas kinerja dalam penyelenggaraan aparatur sipil negara. Untuk melakukan penilaian kapasitas secara efisien dalam organisasi, sangat penting ketika merencanakan struktur penilaian kinerja untuk menentukan tujuan atau sasaran, menentukan kinerja, mengukur dan mengevaluasi kinerja, dan menetapkan tujuan untuk pengukuran selaku kinerja individu dan organisasi. Pengembangan prestasi serta model karir dengan jelas serta terencana. Dalam hal membimbing organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran bisnis, penilaian kinerja karyawan memainkan peran yang sangat berpengaruh. Setelah menerapkan pentingnya evaluasi kinerja karyawan baik untuk kebutuhan organisasi maupun kebutuhan subjektif karyawan itu sendiri. Sebagai imbalannya, Aparatur Sipil Negara (ASN) yang melayani warga Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya itu melihat dirinya sendiri, melihat orang lain dan memamerkan karyanya. Perangkat Sipil yang melihat dirinya memiliki keyakinan penuh, Perangkat Sipil memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain. Dia selalu senang melihat pelanggan dan tidak mundur karena pekerjaannya.

Metode Penelitian

Artikel ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena akan memberikan gambaran masalah melalui analisis dengan menggunakan pendekatan saintifik berdasarkan keadaan yang sebenarnya. Pokok bahasan penelitian ini berguna untuk membahas topik yang sedang dibahas. Kelebihan lainnya adalah peneliti tidak dibatasi oleh jumlah data yang diperoleh di lapangan. Solusi dari permasalahan yang dirumuskan berfokus pada pelaksanaan pelayanan manajemen administrasi di kecamatan Tambaksari kota Surabaya. Sumber data yang digunakan dalam artikel ini adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Panduan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Informan kunci, yaitu mereka yang saling mengenal secara langsung dan memiliki latar belakang informasi yang berbeda yang dibutuhkan dalam penelitian untuk menjadi informan kunci dalam penelitian ini, berasal dari Bagian Pelayanan Pemerintah dan Pelayanan Publik serta sebagai pemegang Subbagian Pelayanan Publik, Pelayanan Publik dan Kepegawaian. dan petugas dispendukcapil di kantor kecamatan Tambaksari.
- Informan kunci, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah mereka yang terlibat di lingkungan Kantor Kecamatan Tambaksari.

Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini menggunakan teori Dwiyanto yakni mengenai penilaian kinerja yang diukur meliputi : produktivitas, kualitas, responsivitas, responibilitas dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

A. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisien, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan dalam mengontrol masyarakat menerima terobosan inovasi program terbaru dispendukcapil

dan selain itu bagaimana pegawai memanfaatkan waktu kinerja yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut juga bisa mempengaruhi produktivitas kerja.

Produktivitas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat dikatakan baik. Bagi masyarakat yang mendapat pelayanan merasa senang dan puas dengan program terbaru dari dinas, akan semakin memudahkan masyarakat saat membutuhkan pelayanan. Dalam produktivitas memunculkan program terobosan inovasi terbaru sudah baik, dengan mudahnya oleh masyarakat mendapatkan informasi, adanya keterbukaan berkaitan dengan produktivitas dengan menghubungi Call Center.

Jadi menurut hasil observasi yang saya temukan dipelayanan sudah dianggap bagus yang dimana produktivitas di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya adalah sebagian upaya pemerintah ingin memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan sosial antara pemerintah dan masyarakat.

B. Kualitas Pelayanan

Dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh peneliti turun secara langsung dilapangan adanya ketersediaan prasarana dan sarana yang mendukung pelayanan yang berkualitas dalam melaksanakan program tersebut adapun prasarana di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya agar pelayanan tetap berjalan dan adanya kerja sama antara pihak kecamatan dengan kelurahan sedangkan sarana di Kecamatan sedangkan peralatan mesin dalam pengerjaan pemberkasan data pemohon seperti tersedianya komputer, mesin fotocopy, printer, scanner serta jaringan internet. Adapun kualitas dalam pelayanan tersebut juga memberikan ada sarana pengaduan ketika ada permasalahan, seperti pengaduan di Call Center dan media sosial saat mencari seputar informasi.

Jadi menurut hasil observasi yang saya temukan kualitas pelayanan yang ada di pelayanan dari segi prasarana dan sarana sudah dianggap sebagai bagus untuk menunjang pelaksanaan pelayanan dan membantu kinerja pegawai menjadi lebih cepat, efektif dan efisien saat mengontrol berkas pengajuan secara online sehingga mampu memberikan perhatian lebih kepada masyarakat dalam mengenai pengajuan pelayanan.

C. Responsivitas

Pada responsivitas disini adanya kemampuan atau tanggap cepat kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik dengan memberikan upaya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat tanpa memandang sisi kehidupan masyarakat tersebut. Pada responsivitas adanya kemampuan tanggap cepat kinerja dalam melaksanakan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Jadi menurut hasil observasi yang saya temukan teori responsivitas disini masih cukup bagus dikarenakan pertama pada responsivitas dalam memberikan informasi kepada masyarakat sudah bagus yang dimana Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya mengadakan sosialisasi untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan berbasis online, disini juga dalam melayani kebutuhan masyarakat secara tepat dan akurat tanpa prosedur yang berbelit – belit dengan menerapkan waktu standar pelayanan namun disini lain kedua yakni, dalam pelayanan pasti menemui kendala saya anggap masih cukup bagus terkadang terjadi kendala jaringan sistem yang error sehingga mengakibatkan pelayanan tertunda.

D. Responsibilitas dan Akuntabilitas

Pada konsep Responsibilitas dan Akuntabilitas yang saling berhubungan sebagai bagian dari sistem yang menyeluruh sehingga responsibilitas lebih bersifat internal sebagai pertanggung jawaban ketika ada permasalahan dan pemecahan masalah sesuai dengan aturan pelayanan. Sedangkan akuntabilitas dalam kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan adalah demi terciptanya proses kerja yang sesuai dengan aturan yang ada. Konsep responsibilitas dalam memberikan semacam kotak pengaduan dari masyarakat atas pelayanan yang pemohon terima dari pelayanan pengurusan dengan

melalui media sosial namun menurut saya cukup dikarenakan bagi masyarakat untuk menghubungi Call Center terkadang susah untuk dihubungi operatornya selalu sibuk dan bagi masyarakat yang mengadu permasalahan kesulitan seperti beberapa masyarakat gptek dalam teknologi tersebut.

Jadi menurut hasil observasi yang saya temukan berdasarkan teori responibilitas sudah baik dan berjalan bagus dengan adanya pengaduan secara langsung dan membantu kinerja pegawai dalam pelayanan seberapa tanggap dan cekatan atau tanggung jawab pegawai jika ada permasalahan dari masyarakat saat melakukan pelayanan, Namun pada hasil observasi teori akuntabilitas sudah bagus karena akuntabilitas pelayanan yang ada di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya sudah mendapat dukungan dari pemerintah secara langsung dan menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam mewujudkan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan E- Ktp. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya sudah menunjukkan bahwa prinsip New Public Service sudah sepenuhnya di implementasikan dengan baik.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dalam mengukur kinerja pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat dikatakan baik. Bagi masyarakat yang mendapat pelayanan merasa senang dan puas dengan program terbaru, akan semakin memudahkan masyarakat saat membutuhkan pelayanan.

Dalam produktivitas memunculkan program terobosan inovasi baru sudah baik, dengan mudahnya oleh masyarakat mendapatkan informasi, adanya keterbukaan berkaitan dengan produktivitas dengan menghubungi Call Center atau melalui media sosial seperti facebook, instagram, dan lain sebagainya. Dan hasil tersebut bisa dikatakan bahwa Kecamatan Tambaksari berhasil memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas. Pada kualitas pelayanan ketersediaan prasarana dan sarana yang mendukung pelayanan yang berkualitas dalam melaksanakan program tersebut adapun prasarana menyediakan petugas dispenduk di setiap kecamatan agar pelayanan tetap berjalan dengan semestinya, adanya ketersediaan sarana dan prasarana sudah dianggap baik dari sisi masyarakat maupun dinas. Responsivitas atau daya anggap dari pegawai dengan harapan penelitian sudah cukup baik sudah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, dimana para pegawai sangat responsive dalam melayani dan memberikan pelayanan informasi kepada pemohon mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan E – Ktp, pada responsivitas adanya kemampuan tanggap cepat kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat tanpa memandang sisi kehidupan masyarakat. Dari sisi responibilitas dalam memberikan semacam kotak pengaduan dari masyarakat atas pelayanan yang pemohon terima dari pelayanan pengurusan dengan menggunakan melalui media sosial namun menurut saya cukup bagi masyarakat untuk menghubungi Call Center terkadang susah untuk dihubungi operatornya selalu sibuk dan bagi masyarakat yang mengadu permasalahan di media sosial juga merasa kesulitan seperti beberapa masyarakat yang gptek dalam teknologi sekarang serba canggih. Akuntabilitas adanya pertanggung jawaban atas pemecahan permasalahan sesuai dengan aturan pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat meskipun semua pelayanan masih dilakukan secara online.

Saran

Dari hasil penelitian diatas maka peneliti memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

- a) Untuk pegawai harus lebih bertanggung jawab dalam permasalahan pelayanan
- b) Pegawai khususnya bidang pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik agar tidak terjadi miss komunikasi ketika pelayanan
- c) Pada pegawai untuk tetap ditingkatkan dan dimaksimalkan lagi, agar mutu pelayanan lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat
- d) Bagi masyarakat diharapkan untuk dicoba secara berkala saat melakukan pelayanan di *website* tersebut adakalanya terkadang jaringan server error atau saat mengakses data banyak pengguna lain juga menggunakan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, G. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Public: Konsep, Dimensi, Indicator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kencana, Inu. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Lumentah, Jeferson. Johny Hanny Posumah. Martha Ogotan. 2015. *Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa*. JAP NO. 31 VOL. III
- Mansyur, Achmad. (2010). *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education
- Miles, Mathew B dan Michael A Huberman. (2010). *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press (UI-PRESS)
- Pelayanan Publik Di Puskesmas Tamalatea Kabupaten Jeneponto*. Skripsi UINAlauddin Makassar
- Saragih, Arie Prabudi. 2018. *Analisis Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Medan Denai*. Skripsi Universitas Medan Area