

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN CEPU KABUPATEN BLORA

Movy Yuniar Miftakhul Hudha¹, Tri Yuliyanti², M. Kendry Widiyanto³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17
Agustus 1945, Surabaya

Abstract

Performance Of Employees In Public Service At The Office District Cepu District Blora. The purpose of this study were (1) to determine the performance of employees of the District Office Cepu Blora in the public service, (2) to assess the quality of public services in the District Office Cepu Blora Regency in serving the community who need the services of sub-district employees. To achieve these objectives the researchers used data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data that has been obtained from the research results is processed using qualitative descriptive analysis.

The results of this study indicate that the performance of sub-district employees in providing quality public services in the Cepu District Office in Blora Regency can be said to be good based on the results of interviews with several informants. However, there are several factors hampering the performance of employees in public services at the Cepu District Office in Blora Regency, which consists of (1) Employees still having difficulty dealing with people with various characteristics, (2) Lack of labor in the Cepu District Office, Blora Regency, one of which is the absence of experts IT For advice, (1) There is a need for technical guidance, training, and counseling to further improve the quality of employees in serving the community with a variety of properties, (2) There needs to be a workforce understanding, namely IT experts to always update the official website of the Cepu District in Blora Regency.

Keywords: *Performance, Employee, Service*

Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

¹penulis

²penulis

³penulis

Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sugiarti, disebutkan bahwa beliau telah mengurus beberapa berkas yaitu pembuatan KTP baru, pembuatan Kartu Keluarga baru, hingga mengurus surat pindah anaknya di Kantor Kecamatan Cepu. Beliau menyampaikan bahwa kinerja pegawai kantor Kecamatan Cepu telah mengalami perubahan dalam hal pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan sangat cepat dan memuaskan serta tidak berbelit-belit, kecuali dalam mengurus pembuatan KTP karena jika blangko kosong mau tidak mau harus menunggu. Beliau juga menyampaikan pegawai juga ramah dan murah senyum dengan masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Cepu.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai kantor Kecamatan Cepu dari tahun ketahun mengalami peningkatan dalam hal pelayanan publik. Ada upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang. Hal ini menjadi poin penting bagi pemerintah dan instansi pemerintah terutama pejabat/pegawai sebagai pihak pemberi layanan publik untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sehingga dari beberapa fakta yang terjadi sebagaimana dijelaskan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora dengan judul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora, maka perumusan masalah yang sesuai dengan judul penelitian penulis adalah bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora.

Kajian Teori

Menurut Pasalong (2010), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Istilah “ Kinerja” atau prestasi sebenarnya pengalih bahasaan dari bahasa Inggris “*performance*”. (Bernadin dan Russel, 1993) yang memberikan definisi tentang performance adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Pengertian kinerja menurut (Rue dan Byars, 1980) didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil. Atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, (3) kemampuan kerja. Pengertian kinerja (Prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Mangkunegara, 2005). Lebih lanjut lagi, Mangkunegara menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi, kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok (Mangkunegara, 2005).

Menurut (Pasalong, 2010) kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Menurut Nogi (2005), untuk menciptakan Kualitas pelayanan yang berkualitas, maka memodifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu:

1. Wujud (tangibles), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personel, sarana komunikasi.
2. Kehandalan (realibility), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Ketanggapan (responsiveness), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan tanggap.
4. Jaminan (assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf.
5. Empati (Emphaty), yaitu kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Metode Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora, yang terletak di jalan Ronggolawe No.44 Cepu, Jawa Tengah. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Karena penelitian bertipe deskriptif kualitatif berupaya memberikan gambaran mengenai fenomena tertentu secara terinci dan mendalam, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang jelas tanpa menggunakan uji statistika. Penulis mengambil responden secara *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan informan berdasarkan menunjuk langsung kepada orang-orang yang dapat mewakili karakteristik informan dan dipilih dengan pertimbangan bahwa informan

dapat memberikan keterangan. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi.

Hasil Penelitian

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam arti pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Cepu cukup baik. Pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan standar pelayanan dan aturan-aturan yang berlaku. Pegawai sudah profesional dalam memberikan pelayanan ke masyarakat dan selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat.

2. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dalam artian kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pekerjaan sudah berdasarkan standar kerja atau tupoksi masing-masing pegawai dan penyelesaian pekerjaan pun sudah dilaksanakan secara efektif. Pekerjaan sudah dibagi pada beban kerja yang merata. Pegawainya juga menerapkan standar pelayanan dan memberikan pelayanan prima ke masyarakat. Informan yang penulis wawancara menyampaikan bahwa mereka puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Cepu untuk saat ini.

Namun disisi lain pegawai juga mengalami hambatan dalam melakukan pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa mengenai hambatan yang disampaikan oleh informan yaitu pegawai kesulitan dalam melayani masyarakat dengan berbagai sifat, itu memang sudah menjadi tantangan seorang pegawai untuk lebih profesional dalam melayani masyarakat. Pegawai tentunya harus melayani dengan profesional dan dapat memahami karakter masyarakat yang berbeda-beda. Sedangkan dalam kekurangan tenaga kerja juga perlu untuk diperhatikan. Pasalnya kedudukan pegawai dalam hal pelayanan sangat penting, jika pegawainya kurang juga membuat pelayanan tidak efektif dan efisien.

3. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan, dapat dianalisis bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Cepu mengalami peningkatan kualitas dalam hal pelayanan ke masyarakat. Kinerja pegawai kantor Kecamatan Cepu dari tahun ketahun mengalami peningkatan dalam hal pelayanan publik. Ada upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang. Hal ini menjadi poin penting bagi pemerintah dan instansi pemerintah terutama pejabat/pegawai sebagai pihak pemberi layanan publik untuk melaksanakan

tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pemaparan dan pembahasan pada uraian sebelumnya tentang masalah dan temuan-temuan di lapangan mengenai penelitian “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora” , peneliti mendapatkan kesimpulan akhir bahwa Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora sudah ada perbaikan dalam hal pelayanan, untuk sekarang pegawai lebih mengutamakan kepuasan masyarakat.
2. Pelaksanaan pekerjaan sudah berdasarkan standar kerja atau tupoksi masing-masing pegawai, pekerjaan sudah dibagi pada beban kerja yang merata. Pegawainya juga menerapkan standar pelayanan dan memberikan pelayanan prima ke masyarakat.
3. Disisi lain pegawai juga mengalami hambatan dalam melakukan pekerjaannya. Pegawai masih kerepotan dalam melayani masyarakat dengan berbagai sifat. Dan di Kantor Kecamatan Cepu belum ada ahli IT untuk mengupdate berita-berita di website Kecamatan Cepu., jadi masyarakat tidak dapat mencari info Kecamatan Cepu lewat website.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, peneliti mencoba merekomendasikan beberapa saran terkait dari hasil penelitian mengenai “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora” yaitu :

1. Tetap meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena masyarakat menilai suatu instansi berhasil apabila pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut sudah memuaskan.
2. Perlu adanya bimbingan teknis, pelatihan, serta penyuluhan untuk lebih meningkatkan kualitas pegawai dalam melayani masyarakat dengan berbagai sifat.
3. Perlu adanya penambaham tenaga kerja, yaitu ahli IT untuk selalu mengupdate website resmi Kecamatan Cepu Kabupaten Blora. Jadi masyarakat dapat melihat informasi terbaru kecamatan melalui website.

Daftar Pustaka

- Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Penerbit Refika Aditama, Bandung.
- Benardin and Russel, (1993). Human Resource Management. New Jersey : International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall
- Hessel, Nogi. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Rue, L.W. & LL. Byars, (1980). Manajemen Theory and Application, Ricard D. Irwin Inc. Homewood IL
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik