

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN KLANGENAN KABUPATEN CIREBON

Oleh:

¹Adityo Gumilar, ²I Machmud, ³RM. Haryo Bharoto

^{1,2,3}Universitas Swadaya Gunung Jati

e-mail: ³haryobharoto81@gmail.com

ABSTRACT

Observational title that writer establishes is "Analysis Clerk Performance in Increase Public Service quality At Klanegann's district Office Cirebon's Regency." Problem that found writer is at t clerk performance / service officer that was maximal, because of its reducing disciplined by job of clerk Still available clerk which haven't understood TUPOKSI and its SOP so even performance not mencapai target.

Identify problem in observational which is: 1) How clerk performance at Klangeran's district Office Cirebon's Regency, 2) How Ministering qualities at KlangeranKabupaten Cirebon's district Office 3) factor what do constrain clerk performance to ministering quality step-ups at Klangeran's district Office Cirebon's Regency.

Observational method that utilized by writer is methodic qualitative descriptive approaching with take research location at Klangeran's district Cirebon's Regency, be become key informan in observational it is Ministering Common, meanwhile data collecting tech is with library study, interview and direct observation.

Research's result prove clerk performance at Klangeran's district stills haven't maximal this proofed of observation and interview that done by writer which is still available clerk which haven't menguasai IT, still marks sense clerk that haven't understood TUPOKSI and SOP, so service's quality by peoples was utterly materializes, this was proven writerfrom tab's result, which is: facilities is service's supporter stills less, clerk was posed friendly to ministering petitioner.

Latar Belakang

Birokrasi telah lama menjadi bagian penting dari proses penyelenggaraan pemerintahan. Mendengar kata birokrasi kita langsung terlintas adalah sebuah prosedural lama, bertele-tele, rigid (kaku). Birokrasi kini dipandang sebagai sistem pemerintahan yang buruk. Citra buruk dalam tubuh birokrasi dikarenakan sistem ini telah dianggap sebagai tujaun bukan sebagai alat untuk mempermudah penyelenggaraan pemerintahan. Untuk memperbaiki sistem birokrasi, setelah tumbangnya rezim orde baru, dan berdirinya rezim reformasi, agenda utama adalah mereformasi birokrasi, bertujuan mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan yang tidak hanya efektif dan efisien tapi juga reformasi birokrasi menjadi tulang punggung dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Upaya pemerintah untuk memperbaiki tata organisasi pemerintahan yang baik dengan melakukan pendidikan dan pembinaan aparatur Negara secara terus menerus

atau *continue* agar menjadi aparat yang efektif, efisien, bersih, dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan pelayanan publik dengan lancar dan dilandasi semangat dan sikap mengandi untuk rakyat.

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di bawah kabupaten atau kotayang terdiri dari desa-desa, kelurahan, kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008. Kecamatan merupakan perangkat daerah merupakan daerah pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang Camat.

Harapan tersebut lebih ditujukan untuk aparatur daerah terlebih di era reformasi ini otonomi menjadi suatu keharusan dan meraka merupakan wakil dari pemerintah pusat untuk menjalankan roda pemerintahan di daerah. untuk medapatkan pelayanan yang baik dibutuhkan pegawai yang profesional, ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Harapan dari masyarakat selaku konsumen pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologi birokrat pemerintahan yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanan. Oleh karena itu setiap pegawai dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsi secara profesional. Namun dalam kenyataan hal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal terjadi sebaliknya, pegawai pemerintah daerah belum mampu menyelenggarakan proses pelayanan yang diberikan untuk masyarakat kurang optimal.

Kecamatan adalah unit pelayanan terdepan dalam birokrasi di Indonesia karena posisi dekat dengan masyarakat, dan bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat. Salah satu pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan pasal 1 dan pasal 2. Pemerintah daerah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan.

Pada pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2013 menerangkan setiap warga

negara Indonesia dan warga negara asing harus memiliki kartu identitas, pada pasal 5 pemerintah melalui menteri berwenang melakukan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berdasar undang-undang diatas maka Pemda menyelenggarakan Pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan Perda kabupaten Cirebon No. 9 tahun 2009, bentuk pelayanan administrasi kependudukan adalah E-KTP dan Kartu Keluarga yang kemudian penyelenggaranya dilakukan pada tingkat kecamatan.

Pada pelayanan Administrasi kependudukan yang diselenggara oleh kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon ditengarai masih belum optimal dalam hal kualitas pelayanannya, diduga belum optimal disebabkan oleh kinerja pegawai atau petugas pelayanan yang kurang maksimal.

Kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Klangeran ditengarai belum optimal, hal ini disebabkan, antara lain sebagai berikut :

1. Kurangnya disiplin kerja dari pegawai kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon. Seperti pegawai yang pulang ketika sebelum jam pulang dengan alasan yang tidak

kelas. Penggunaan *finger print* pun masih terbilang belum efektif contohnya pegawai melakukan absensi *finger print* tapi setelah itu keluar tanpa adanya tugas dan ketika ingin pulang melakukan absensi lagi.

2. Masih terdapat pegawai yang belum memahami TUPOKSI dan SOPnya sehingga kinerja pun tidak mencapai target.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon”

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut: *“Kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon masih belum maksimal diduga karena belum maksimalnya kinerja pegawai.”*

Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon?

2. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon?
3. Faktor-faktor apa yang menghambat kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai oleh penulis dalam melakukan penelitian, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon
3. Untuk mengetahui hambatan kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon

Kegunaan Penelitian

Kegunaan Praktis

1. Untuk mengevaluasi dan memperbaiki kesalahan yang ada pada pelayanan di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon.
2. Sebagai bahan masukan bagi Pemerintahan Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon

dalam meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan,

3. Mengetahui faktor-faktor yang menghambatan serta pendorong kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon

Kegunaan Teoritis

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah khasana keilmuan dalam bidang kinerja pegawai.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam bidang kepegawaian
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau sumbangan pemikiran kepada pegawai di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon
4. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian yang selanjutnya.

Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

Definisi Konsep Penelitian

Kinerja

Secara etimologi kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan Mangkunegara (2007:50) bawah istilah dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Lebih lanjut Mangkunegara (2007) menyatakan pelayanan umum dibagi menjadi 2 (dua) yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Nawawi (2004: 36) menyatakan bahwa, “Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material.”

Menurut penulis definisi kinerja bisa artikan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas atau kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik/umum bisa diartikan sebagai pengabdian untuk kepentingan umum dan memberikan pengayoman pada masyarakat lemah

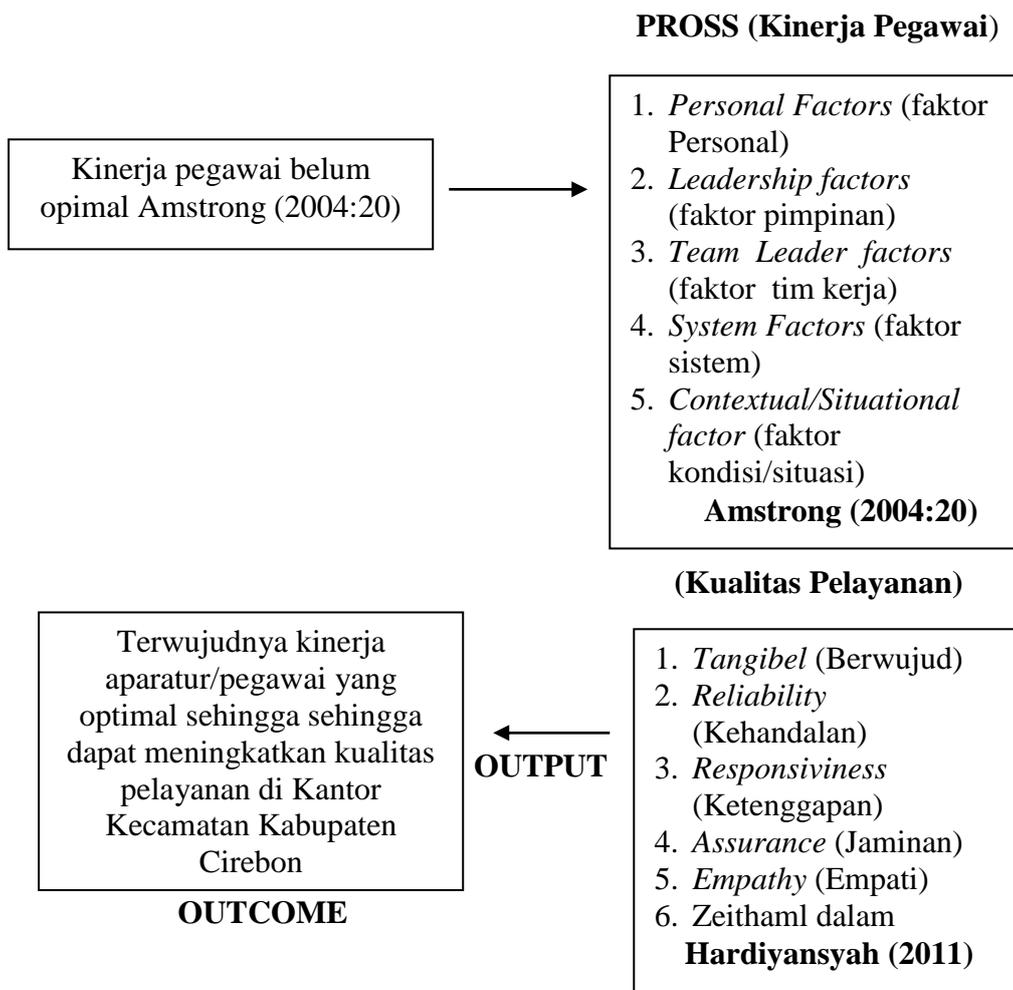
atau kecil. Produk pelayanan publik tidaklah berwujud atau tidak berbentuk, sehingga tidak bisa dimiliki secara langsung, dan sifatnya sesaat atau tidak tahan lama tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Dalam pelayanan publik tentunya ditemui berbagai macam hambatan yang mempengaruhi kualitas

pelayanan. Untuk mengetahui apakah sebuah pelayanan itu berkualitas atau tidak berkualitas dapat diukur dengan 5 (lima) dimensi pelayanan publik yaitu :

1. *Tangibel* (Berwujud),
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Ketanggapan),
4. *Assurance* (Jaminan),
5. *Empathy* (Empati).

Kerangka Pemikiran Penelitian



Metode Penelitian Yang Digunakan

Pada penelitian kualitatif, penelitian dilakukan pada objek yang alamiah maksudnya, objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut.

Metode yang penulis gunakan adalah metode kualitatif. Alasan penulis mengunakan metode kualitatif yaitu bahwa penelitian yang dilakukan untuk mencari faktor-faktor penentu kinerja dan kualitas pelayanan, bukan untuk mencari seberapa besar pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain, tetapi penelitian yang penulis lakukan untuk mengali, menemukan dan menjelaskan tentang kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan kuliatas pelayanan publik/umum.

Informan Dan Teknik Pemilihan Informan

Teknik pemilihan Informan yang penulis gunakan adalah dengan teknik Purposive Sampling dengan tujuan untuk pengambilan subjek bukan didasarkan adanya tujuan tertentu. Teknik ini biasa dilakukan karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan dana. Sehingga tidak mengambil sample yang lebih besar. Sample yang diambil adalah

masyarakat yang melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pegawai Kecamatan Klangeran yaitu KASUBBAG Umum dan Keuangan, KASI dan Staf Pelayanan Umum dan Staf KASI Pemerintahan serta Camat Klanegan.

Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informan kunci (*key informan*) yaitu informasi yang didapat langsung dari narasumber atau objek yang diteliti dalam hal ini adalah:
 1. Masyarakat yang pemohonon pelayanan yaitu Bapak Ade, Pustopa, Ibu Dasih, Ibu Rokani, Duniya.
 2. Camat Klangeran yaitu Bapak Dedi Susilo, Kasi Pelayanan Umum dan Staf yaitu Ibu Suteni dan Ibu Susi, KASUBBAG Umum dan Keuangan yaitu Ibu Yeni.
- b. Informan pendukung yaitu informan yang mengetahui informasi tetapi tingkat pemahamannya tidak seperti informan kunci antara lain: Bapak Agus salah satu staf KASI Pemerintahan Kecamatan Klangeran.

Jenis Data

Jenis data yang penulis ambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Menggunakan metode wawancara kepada sample yang menjadi informasi, yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan informasi baik para birokrat maupun informasi lain yang mendukung penelitian

b. Data Sekunder

Dilakukan dengan cara mencari data yang tersedia sebagai referensi dan bahan acuan penelitian, seperti bahan-bahan referensi, studi kepustakaan, melalui literatur yang dibutuhkan penulis.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik menumpulkan data yang digunakan oleh penulis adalah studi kepustakaan dan lapangan. Penjelasan mengenai studi kepustakaan dan lapangan adalah sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Penulis mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis anataralain dengan membaca dan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen dan perundang-undangan.

b. Studi lapangan

- Observasi: Penulis melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian dengan cara mengadakan penelitian langsung ke lapangan.

c. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab dengan informan yaitu seluruh pegawai kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon dan masyarakat yang memohon pelayanan di kantor kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon

d. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan mengumpulkan data dari segala sumber data yang berhubungan dengan objek penelitian. Data yang berbentuk tertulis.

Teknik Penguji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengujian keabsahan data dengan mengutamakan teknik triangulasi. Moleong (2007: 110) triangulasi sebagai suatu teknik penelitian perpaduan antara penelitian kualitatif sebagai salah satu tehnik atau cara dalam pemeriksaan keabsahan data. Menurut wiersma (dalam Sugiyono. 2012:273), menyatakan bahwa, adapun cara yang digunakan

dalam triangulasi ini adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dan hasil wawancara dengan para informan.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

Teknik Penguji Keabsahan Data

Miles dan Humberman (2009:23) mengemukakan ada tiga teknik analisis data kualitatif yaitu, sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran jelas dan mempermudah penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika

sekumpulan informasi disusun sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajiannya data berupa teks naratif (bentuk catatan lapangan), bagan, grafik, dan lainnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan atau analisis kesimpulan salah satu dari teknik analisis kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah salah satu analisis yang bisa digunakan untuk mengambil tindakan.

Lokasi Penelitian

Penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor kecamatan Klangeran yang terletak di Jalan Jaka Kantingan Desa Jemas Kidul Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut karena:

1. Adanya Masalah
2. Adanya data yang mendukung dalam penelitian
3. Lokasi penelitian mudah dijangkau sehingga lebih efektif bagi penelitian dalam melakukan penelitian

Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau

Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Definisi kinerja karyawan yang kemukakan oleh Bambang Kusritanto dalam Anwar (2005:9) adalah “Perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu atau lazimnya per jam”

Gomes dalam Mangkunegara (2005:9) mengemukakan defnisi kinerja sebagai berikut: “Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas”, sehingga kinerja dapat didefinisikan yaitu kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” (Manguknegara 2005:9). Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kualitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam sebuah instansi dapat dilakukan dengan menggunakan teori

dari Amstrong dalam bukunya yaitu *Performance Managenent* dalam buku tersebut Amstrong menungkapkan ada lima faktor yang berpengaruh pada kinerja seorang pegawai, yaitu:

1. *Personal Factor* (Faktor Personal)
2. *Leader Factor* (Faktor Pimpinan)
3. *Team Leader Factor* (Faktor Tim Kerja)
4. *System Factor* (Faktor Sistem)
5. *Contextual / Situational Factor* (Faktor Situasi)

Dimensi Kinerja

Dimensi kerja adalah kualitas-kualitas atau wajah suatu pekerjaan atau aktivitas-aktivitas yang terjadi di tempat kerja yang kondusif terhadap pengukuran. Dimensi pekerjaan menyediakan alat untuk melukiskan keseluruhan cakupan aktivitas di tempat kerja. Sementara itu, tanggung jawab dan kewajiban menyediakan suatu deskripsi depersonalisasi suatu pekerjaan, dimensi kinerja memungkinkan proses deskriptif untuk mengambil suatu rute situasional dan personalisasi.

Dimensi kerja adalah unsur-unsur dalam pekerjaan yang menunjukkan kinerja. Untuk mengukur kinerja, dimensi-dimensi kerja dikembangkan menjadi indikator kerja

digunakan untuk mengembangkan instrumen evaluasi kerja yang kemudian digunakan untuk mengukur kinerja seseorang pegawai. Pengembangan dimensi dan indikator kinerja dilaksanakan melalui *job analysis* atau analisis pekerjaan.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja diperlukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dilakukan sesuai dengan yang diharapkan. Untuk melakukan pengukuran tersebut, diperlukan kemampuan untuk mengukur kinerja sehingga diperlukan adanya ukuran kinerja. Pengukuran kinerja hanya dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur. Pengukuran hanya berkepentingan untuk mengukur apa yang penting dan relevan. Untuk itu, perlu jelas tentang apa yang dikatakan penting dan relevan sebelum menentukan ukuran apa yang harus digunakan. Hal-hal yang diukur tergantung pada apa yang dianggap penting oleh *stakeholders* dan pelanggan. Pengukuran mengatur keterkaitan antara strategi berorientasi pelanggan dan tujuan dengan tindakan.

Dasar Ukuran Kinerja

Menurut Amstrong dan Baron dalam Mangkunegara (2014:157) ada tiga dasar pengembangan ukuran kinerja sebagai alat untuk meningkatkan efektivitas organisasi yaitu:

1. Apa yang diukur semata-mata ditentukan oleh apa yang dipertimbangkan penting oleh pelanggan;
2. Kebutuhan pelanggan diterjemahkan menjadi prioritas strategis dan rencana strategis mengintimidasi apa yang harus diukur;
3. Memberikan rencana perbaikan kepada tim dengan mengukur hasil prioritas strategis memberikan kontribusi untuk perbaikan lebih lanjut dengan mengusahakan motivasi tim, dan informasi tentang apa yang berjalan dan tidak berjalan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2008:16):

A. Faktor Individu: Secara psikologi, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antar fungsi psikis

(rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya intergritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsistensi diri yang baik. Konsisten yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

B. Faktor Lingkungan Organisasi:

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas otortitas yang menandai, target kerja yang menantang, pola komunikasi efektif, hubungan kerja yang harmonis, ilmu kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relative memadai.

Evaluasi Kinerja

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM organisasi. Secara

spesifik dari evaluasi kinerja adalah seagai berikut:

- a. Meningkatkan saling pengetahuan antara karyawan tentang persyaratan kinerja
 - b. Mencatatan dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
 - c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasi dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang,
 - d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
 - e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diktat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.
- Kegunaan penilaian prestasi kerja (kinerja) karyawan adalah:
- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang

- digunakan untuk prestasi kerja, pemberitahuan dan besarnya balas jasa,
- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.
 - c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan,
 - d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan,
 - e. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berbeda di dalam organisasi.
 - f. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai *performance* baik
 - g. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyaeen selanjutnya,
 - h. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan
 - i. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan, dan
 - j. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job decripton*)

Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan bersifat relative, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut trilestri dalam (Hardiyansyah, 2011:35) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan produk dan proses.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh *Davidow & Uttal* dalam (Herdiyansyah, 2011:35) yaitu merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi keseluruhan pelanggan. *Kotler* dalam Herdiyansyah, 2011:35 kualitas adalah keseluruhan cirri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011:46) kualitas pelayanan pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsivines* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)

5. *Empathy* (Empati)

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan; Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu pelayanan; Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan; Biaya/tarif pelayanan pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan; Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana; Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetisi petugas pelayanan. Kompetisi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan

tepat berdasarkan pengetahuan, keahkian dan perilaku yang diburuhkan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Wirawan (2009:53) dimensi kerja dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.

1. *Hasil kerja*. Hasil kerja adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas. Misalnya, kualitas dari hasil kerja seorang buruh pabrik sepatu adalah beberapa pasang sepatu yang dihasilkan dalam masa penilaian dibagi dengan jumlah hari dalam masa penilaian. Kualitasnya adalah seberapa baik sepatu yang dihasilkan atau apakah sepatu-sepatu itu memenuhi standar kualitas produksi atau tidak. Hasil kerja seorang teller bank (beberapa banyak nasabah yang dilayani. Sementara itu, kualitas adalah seberapa tepat teller tersebut memenuhi layanan standar nasabah atau seberapa puas nasabah yang dilayani.

2. Perilaku kerja. ketika di tempat kerjanya, seorang karyawan mempunyai dua perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya cara berjalan, cara berjalan, cara makan siang, perilaku karyawan yang ada hubungannya dengan, misalnya kerja keras, ramah terhadap pelanggan, dan cara berjalan tentara dalam upacara.

Pengukuran Pelayanan Publik

Walaupun sangat rumit, tidak sederhana mengukur mutu barang atau benda kongkret, mengukur mutu suatu jasa tetap jasa harus dilakukan, khususnya dalam jasa pelayanan. Untuk itu, diperlukan komponen-komponen yang dianggap relevan dan menunjukan aspek-aspek yang diperlukan dalam mengukur mutu tersebut. Aspek-aspek diperlukan dalam mengukur mutu pelayanan suatu jasa, menurut *Gaspersz* dalam (Anggara 2012:583) harus didasarkan hal-hal berikut:

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Mangkunegara (2008:16):

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki intergitas yang tinggi antara fungsi

psikis dan fisiknya. Dengan adanya integritas yang tinggi anatar psikis dan fisik maka individu memiliki konsentrasi yang tinggi, konsentrasi yang baik ini merupakan modal individu untuk mampu mengolah dan mendayagunakan potensi dari secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktifitas kerja sehari hari dalam mencapai tujuan yang ditetapkan organisasi.

2. Faktor lingkungan organisasi

Faktor lingkungan organisasi kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antaran: uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, ilmu kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas yang relative memadai.

Letak dan Kondisi Geografis

Kecamatan Klangeran merupakan bagian dari wilayah Kabupaten Cirebon. Wilayah Kecamatan Klangeran Kabupaten secara geografis terletak pada $108^{\circ} 08' 38 - 108^{\circ} 24' 02$ Bujur Timur dan $7^{\circ} 26' 32$ Lintang Selatan dan merupakan

pintu gerbang masuk dari arah Bandung dan Jakarta.

Kecamatan Klangeran terdiri dari 9 (sembilan) Desa yaitu Desa Serang, Klangeran, Danawinangun, Jemaras Kidul, Jemaras Lor, Pekantingan, Banggo Dua, Kreyo, dan Slengit.

Hasil Penelitian

Pelaksanaan kinerja pegawai Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon yang diukur berdasarkan dimensi pengaruh kinerja pegawai menurut Amstrong dan Baron hasilnya adalah:

a. *Personal Factor* (faktor personal)

Pelaksanaan kinerja pegawai di Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon masih pada dimensi ini belum maksimal dikarenakan keterampilan petugas dalam penguasaan (skill) teknologi masih minim.

b. *Leader Factor* (faktor pemimpin)

Pelaksanaan kinerja pegawai di Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon masih pada dimensi ini sudah cukup optimal ini dibuktikan dengan pimpinan yaitu Camat sudah memberikan kepada pegawai bawahannya dengan melalui *briefing – briefing* serta pengarahan-pengarahan.

c. *Tema Leader Factor*(faktor rekan kerja)

Pelaksanaan kinerja pegawai di Kecamatan Klengan Kabupaten Cirebon masih pada dimensi ini dilihat dan dinilai belum optimal. Pegawai sudah saling mendukung, tapi masih ditemukan miss komunikasi dalam penyampaian informasi.

d. *System Factor* (faktor sistem)

Pelaksanaan kinerja pegawai di Kecamatan Klengan Kabupaten Cirebon masih pada dimensi dinilai masih belum maksimal. Ada pegawai yang belum memahami prosuder dan topuksinya sehingga target yang ditetapkan belum bisa dicapai dengan optimal.

e. *Contextual/Situational Factor* (faktor kondisi)

Pelaksanaan kinerja pegawai di Kecamatan Klengan Kabupaten Cirebon masih pada dimensi ini dinilai masih kurang optimal dikarenakan pegawai belum mencapai target yang maksimal.

Kualitas pelayanan di Kantor Kemacatan Klengan kabupaten Cirebon

1. *Tangible* (berwujud)

Kualitas pelayanan di Kecamatan Klengan Kabupaten Cirebon pada

dimensi ini masih belum optimal karena fasilitas yang diberikan untuk kenyamanan pemohon pelayanan masih kurang maksimal, seperti tidaknya kursi tunggu, sehingga pemohon terlihat menumpuk di pintu ruang KASI Pelayanan Umum.

2. *Reliability* (kehadalan)

Kualitas pelayanan di Kecamatan Klengan Kabupaten Cirebon pada dimensi ini belum optimal, karena terpat petugas pelayanan yang tidak memahami TUPOKSI dan SOP sehingga target tidak tercapai dengan maksimal.

3. *Responsiviness* (respon)

Kualitas pelayanan di Kecamatan Klengan Kabupaten Cirebon pada dimensi ini dinilai dan dilihat belum optimal.

4. *Assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan di Kecamatan Klengan Kabupaten Cirebon pada dimensi ini dinilai belum optimal, petugas pelayanan tidak bisa menjamin terutama dalam kecepatan pelayanan.

5. *Empathy* (empati)

Kualitas pelayanan di Kecamatan Klengan Kabupaten Cirebon pada dimensi ini dilihat masih belum optimal. Petugas belum melaksanakan

pelayanan dengan sopan-santun dan ramah-tamah.

Sehingga dari semua kesimpulan diatas penulis bisa menyimpulkan, dengan menganalisis kinerja pegawai/petugas pelayanan adminstari penduduk di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon belum meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hambatan -Hambatan yang Ditemui

Dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon menemui hambatan-hambatan diantaranya sebagai berikut :

1. Sistem yang digunakan untuk melakukan pelayanan kadang terkendala dalam aplikasi atau pada perangkat keras yang sedang

digunakan, sering *error* / mengalami kendala.

2. Tumpang tindihnya Tugas, Pokok, dan Fungsi antar pegawai, disebabkan pegawai kurang pegawai tidak memahami Tupoksi masing-masing
3. Di Kantor Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon masih kekurangan alat-alat pendukung pegawai untuk melakukan pelayanan, hal ini menghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Masih rendah dan tidak maksimalnya dukungan dan pengawasan terhadap pegawai dari pimpinan instansi dalam melaksanakan tugas sehingga kinerja pegawai dinilai kurang maksimal.