

# **ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN GUNUNG ANYAR KOTA SURABAYA**

**Rizky Mahendra<sup>1</sup>, Arif Darmawan<sup>2</sup>, Anggraeny Puspaningtyas<sup>2</sup>**

<sup>1, 2, 3</sup> Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[rizky.mahendra2705@gmail.com](mailto:rizky.mahendra2705@gmail.com)<sup>1</sup>, [arif@untag-sby.ac.id](mailto:arif@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>, [anggraenypuspa@untag-sby.ac.id](mailto:anggraenypuspa@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

## **Abstract**

*This research is aimed to reveal (1) employee performance at the Gunung Anyar District office, Surabaya City (2) public services at the Gunung Anyar District office, Surabaya City (3) supporting and inhibiting factors at the Gunung Anyar District office, Surabaya City. This research used a qualitative methods. The data collecting techniques used in this research were observation, interview and documentation. The result of the research show that (1) employee performance at the Gunung Anyar District has implemented the dimension of Work Quality, Punctuality, Initiative, Ability and Communication. However, there is one dimension did not run yet and it is Punctuality. (2) Public services at the Gunung Anyar District has implemented the dimension of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. However, there is one dimension did not run yet and it is Reliability (3) The inhibiting factors at the Gunung Anyar District are internal and external factors. Internal factor is the unavailability of a suggestion box and external factors come from the society because they do not know the requirements for the e-ktp application and the SOP for e-ktp services. The supporting factor is the enthusiasm that employees give to each other and holding an evaluation meeting once a month. In addition, there are adequate and well function facilities and infrastructure to facilitate the service process.*

**Keyword :** Employee Performance, Public Service, The Gunung Anyar District

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini ialah (1) kinerja pegawai di kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya (2) pelayanan publik di kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya (3) faktor pendukung dan penghambat di kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya. Metode penelitian adalah dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yaitu (1) Kinerja pegawai di kantor Kecamatan Gunung Anyar sudah menerapkan dimensi Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi. Namun, ada satu dimensi yang belum berjalan yaitu ketepatan waktu (2) Pelayanan publik di kantor Kecamatan Gunung Anyar menerapkan dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Namun, ada satu dimensi yang belum berjalan yaitu *Reliability* (keandalan) (3) Faktor penghambat di kantor Kecamatan Gunung Anyar yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal ialah belum tersedianya kotak saran sedangkan faktor eksternal berasal dari masyarakat karena masyarakat tidak mengetahui syarat – syarat permohonan e-ktp serta SOP pelayanan e-ktp. Faktor pendukung adalah semangat dari masing - masing pegawai serta adanya rapat evaluasi setiap sebulan sekali. Selain itu, sarana dan juga prasarana yang memadai serta masih bisa digunakan dengan baik untuk mempermudah proses pelayanan.

**Kata Kunci :** Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Kecamatan Gunung Anyar

## **Pendahuluan**

Pada organisasi pemerintahan, pegawai adalah asset terpenting dalam pencapaian tujuan organisasi. Ini dikarenakan pegawai memiliki tanggung jawab untuk mempercepat kegiatan yang ada dalam organisasi misalnya, menetapkan rencana dan melaksanakan strategi. Menurut UU Nomor 5 Tahun 2014 mengenai Pegawai Negeri Sipil, pada situasi ini Pegawai Negeri Sipil yaitu penduduk negara Indonesia telah memenuhi kriteria tertentu lalu diresmikan menjadi Pegawai ASN oleh pimpinan kepegawaian untuk berada di posisi pemerintahan. Oleh karena itu, setiap pegawai diwajibkan untuk memiliki kinerja yang tinggi demi mendukung keberhasilan organisasi.

Kinerja Pegawai Negeri Sipil masih perlu ditingkatkan agar pegawai dapat meningkatkan kalitas kerja, kuantitas kerja, disiplin serta taat pada aturan yang berlaku. Kinerja pegawai yang rendah akan berakibat pada rendahnya kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat mengakibatkan pengguna jasa dituntut untuk mengeluarkan biaya yang mahal (high cost economy). Kinerja pegawai berperan penting pada suatu organisasi pemerintahan terutama untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat (Mahale et al., 2017, hal. 707).

Pengertian kinerja menurut (Mangkunegara, 2011, hal. 167) adalah pegawai mampu menghasilkan kinerja yang tinggi berdasarkan tanggung jawab yang diberi oleh organisasi. bisa diambil kesimpulan bahwa kinerja manusia merupakan sebuah prestasi dari kerjanya baik secara kualitas ataupun kuantitas pada kurun waktu tertentu dalam menjalankan pekerjaannya berdasarkan tanggung jawab yang sudah diberikan.

Pengertian pelayanan publik adalah usaha dari pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk usaha memenuhi kebutuhan berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan (Kurhayadi et al., 2020, hal. 66). Tujuan dari pelayanan publik ini ialah membantu masyarakat dari bermacam – macam sektor kehidupan baik kebutuhan secara fisik ataupun kebutuhan non fisik agar bisa memenuhi kebutuhannya(Revida et al., 2021, hal. 4).

Penelitian yang dilakukan oleh (Nadjib, 2020) dengan judul “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Muara Enim” mengungkapkan bahwa kinerja pegawai sudah baik dengan memenuhi kriteria kualitas kerja, kuantitas dalam pekerjaan, ketepatan waktu, disiplin, efektivitas, kemandirian, bekerja dalam tim dan tanggung jawab. Faktor penentu dari kinerja pegawai diantaranya adalah latar belakang pendidikan, pengalaman, kemampuan beradaptasi, kreativitas, loyalitas, dan etos kerja. Masih adanya pegawai yang memiliki kompetensi rendah, kurangnya kemauan belajar, daya saing rendah dan kurang kreatif menjadikan produktivitas pegawai menjadi rendah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rindah, 2017) dengan judul “Analisis Kinerja Aparat Sipil Negara (ASN) Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah” mengungkapkan jumlah beban kerja pegawai sudah sesuai jadwal yang disetujui bersama. Ketika mengerjakan pekerjaan, pegawai cukup serius dan berusaha agar dapat menyelesaikannya secara tepat waktu. Pegawai selalu meminta petunjuk atau arahan dari pemimpin jika ditemui kesulitan di pekerjaannya. Selain itu, pegawai juga saling berkoordinasi dan bekerja sama yang baik saat bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh (Hutasoit, 2016) dengan judul “Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda“ mengungkapkan kinerja Pegawai Negeri Sipil berdasarkan produktifitas, kualitas di playanan, responsif, responsibilitas dan akuntabilitas dikatakan cukup baik. Namun, perlu ditingkatkan lagi agar kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda bisa menjadi baik dari sebelumnya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah lokasi / tempat diadakannya penelitian, subjek penelitian, data yang diperoleh di lokasi penelitian, dimensi kinerja yang dipakai. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori kinerja dari (Samsuddin, 2018) terdiri atas lima dimensi yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi serta teori pelayanan publik dari (Ulum, 2018) terdiri atas lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

Ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kinerja pegawai seperti yang disebutkan oleh (Samsuddin, 2018, hal. 83), yaitu : kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, komunikasi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut (Ulum 2018: 9) terdapat lima dimensi pelayanan publik yang terdiri dari : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

Dari hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan selama 3 hari dari tanggal 15 Maret 2021 sampai dengan 17 Maret 2021 di kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya, diperoleh gambaran beberapa pegawai yang bekerja di kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya antara lain :

1. Tidak tersedianya prosedur layanan untuk membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) seperti persyaratan, biaya tarif layanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan. Ini karena tiap prosedur tidak di umumkan di masyarakat, misalnya di tempel di papan pengumuman sehingga masyarakat yang baru pertama kali melakukan permohonan (e-KTP) merasa kebingungan.
2. Permasalahan lainnya yaitu tidak ada tempat untuk memberi kritik dan saran mengenai pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Kritik dan saran ini sangat bermanfaat untuk dijadikan masukan ataupun bahan evaluasi terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai bagian permohonan e-KTP yang ada di kantor Kecamatan Gunung Anyar berjumlah 2 orang dan 1 orang sebagai Kepala Seksi Pemerintahan, dimana tugas pokok dan fungsi dari bagian pelayanan publik itu sendiri yaitu melakukan layanan di bidang perizinan dan non perizinan. Jenis layanan perizinan meliputi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK) sedangkan jenis pelayanan non perizinan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dll.

Dari yang sudah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian di bidang ini yaitu **Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya**.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian ialah metode kualitatif. Arti dari metode kualitatif ialah prosedur pada penelitian yang menghasilkan sebuah informasi. Penelitian kualitatif sebagai penelitian dengan tujuan mendapatkan gambar secara rasional dan mendalam dengan mendapatkan data secara ekstensif pada beberapa variable melalui pendekatan *naturalistic* (Suprapto, 2013, hal. 13).

Metode untuk mengumpulkan data ialah melalui wawancara agar mendapat data primer. Wawancara ialah sebuah teknik untuk kumpulkan data dengan memberi pertanyaan secara langsung kepada subjek penelitian. (Sanusi, 2011, hal. 105). Dalam penelitian ini peneliti langsung memberikan wawancara dengan para informan yang mampu menjawab pertanyaan penelitian seperti Kepala Seksi Pemerintahan, pegawai pelayanan publik, masyarakat yang mengurus e-ktp.

Keabsahan pada analisis data ialah analisis triangulasi sumber. Peneliti melakukan uji data yang sudah didapatkan dari proses wawancara dengan cara membandingkan antara informan satu dengan informan lainnya. Data dinyatakan valid jika ada kesamaan atau sesuai antara informasi yang didapatkan dari informan satu dan informan yang lainnya.

### **Hasil dan Pembahasan**

Dari hasil pengamatan peneliti selama ada di lokasi serta berinteraksi langsung dengan pegawai dan masyarakat diketahui bahwa :

#### **A. Kinerja Pegawai**

##### **1. Kualitas Kerja**

Kualitas kerja pegawai sudah baik, pegawai mampu memberikan hasil kerja sesuai yang diharapkan, selain itu pegawai juga dituntut untuk teliti serta bertanggung jawab penuh dalam menjalankan tugasnya. Hal ini bisa dilihat dari sedikitnya keluhan dari masyarakat dalam proses pembuatan e-ktp.

##### **2. Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu pegawai cukup baik, pegawai telah bekerja sesuai dengan jam bekerja yaitu dari pukul tujuh pagi sampai pukul empat sore, pegawai juga mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat waktu. Namun, untuk kedisiplinan pegawai datang ke tempat bekerja masih minim karena masih terdapat pegawai datang terlambat meskipun dilakukannya tidak setiap hari.

##### **3. Inisiatif**

Inisiatif pegawai dalam bekerja sudah baik, pegawai bekerja tanpa harus menunggu instruksi dari atasan karena mereka memiliki sikap sadar diri melakukan tugas serta wewenang yang diberikan, pegawai memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja yang kesulitan di pekerjaannya serta bentuk kerja sama antara pegawai di dalam organisasi, selain itu pegawai juga memiliki kepedulian yang tinggi

kepada pengguna layanan ditunjukkan dengan bersikap sopan, ramah dan senyum terhadap masyarakat yang datang di Kecamatan Gunung Anyar.

4. Kemampuan

Kemampuan pegawai sudah baik, pegawai bertugas sesuai dengan keahliannya, pegawai juga mampu mengatasi masalah terkait pekerjaannya, selain itu pegawai juga paham akan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaannya.

5. Komunikasi

Komunikasi pegawai sudah baik, pegawai memiliki hubungan yang baik antar sesama pegawai ataupun dengan atasan, selain itu pegawai juga diberikan kebebasan untuk memberikan ide atau saran.

## B. Pelayanan Publik

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Kualitas dari layanan publik di dimensi ini sudah baik, hal tersebut ditunjukkan dengan penampilan pegawai yang sudah baik, nyamannya tempat layanan, mudahnya proses layanan dan pemakaian alat bantu di layanan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Kualitas pelayanan publik pada dimensi ini cukup baik, hal tersebut ditunjukkan dengan pegawai yang cermat saat memberi layanan serta pegawai mampu memakai peralatan untuk pembuatan e-ktp. Namun, untuk standar layanan yang jelas belum tersedia terbukti masih terdapat warga yang belum paham mengenai standar layanan yang jelas dalam pembuatan e-ktp.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kualitas pelayanan publik pada dimensi ini sudah baik, hal tersebut ditunjukkan dengan pegawai memiliki respon yang baik dalam membantu masyarakat dan pegawai juga sudah memberi layanan secara cepat dan tepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Kualitas pelayanan publik pada dimensi ini sudah baik, hal tersebut ditunjukkan dengan pegawai memberi jaminan waktu penyelesaian dan jaminan biaya di layanan.

5. *Empathy* (Empati)

Kualitas layanan publik pada dimensi ini sudah baik, hal tersebut ditunjukkan dengan pegawai melayani pengguna layanan begitu ramah serta sopan, pegawai juga melayani pengguna layanan secara adil dan tidak diskriminatif (tidak membeda-bedakan).

## C. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung ada semangat dari masing – masing pegawai serta melakukan rapat evaluasi setiap bulan. Selain itu, sarana serta prasarana yang masih bisa dipakai dengan baik untuk mempermudah proses layanan. Faktor penghambat yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu kotak saran yang tidak tersedia dimana bisa dipakai masyarakat sebagai media mengutarakan pendapat terhadap pelayanan oleh pihak kecamatan. Sedangkan faktor eksternal dapat terjadi karena masyarakat tidak memiliki pengetahuan mengenai prosedur atau syarat – syarat dalam permohonan e-ktp.

## Penutup

Kesimpulan penelitian : (1) Kinerja pegawai di kecamatan Gunung Anyar dinilai dari lima dimensi yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi sudah baik. Namun ada satu dimensi yang belum maksimal yaitu ketepatan waktu karena terdapat pegawai datang ke tempat kerja secara terlambat. (2) Kualitas pelayanan dinilai dari lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) sudah baik. Namun ada satu dimensi yang belum maksimal yaitu *reliability* (keandalan) karena masyarakat belum mengetahui standar layanan di Kecamatan Gunung Anyar. (3) Faktor pendukung ialah semangat masing-masing pegawai saat bekerja serta melakukan rapat evaluasi setiap bulan. Selain itu, sarana serta prasarana yang bisa dipakai dengan baik untuk mempermudah proses layanan. Faktor penghambat terdiri dari faktor internal yaitu belum tersedianya kotak saran yang bisa dipakai masyarakat sebagai media mengutarakan pendapat terhadap pelayanan oleh pihak kecamatan. Faktor eksternal dapat terjadi karena masyarakat tidak memiliki pengetahuan mengenai prosedur atau syarat – syarat dalam permohonan e-ktp.

Adapun saran yang dapat peneliti tuliskan, yaitu (1) Kantor Kecamatan Gunung Anyar hendaknya memberikan teguran atau sanksi kepada pegawai yang datang terlambat, hal ini dilakukan agar pegawai lebih disiplin lagi waktu kerja dan tidak mengerjakan kesalahan secara berulang. Kemudian, kantor Kecamatan Gunung Anyar juga perlu memberikan penghargaan kepada pegawai yang bekerja profesional dan memuaskan sehingga pegawai menjadi termotivasi dalam meningkatkan kinerjanya. (2) Kantor Kecamatan Gunung Anyar hendaknya mengeluarkan pedoman layanan seperti syarat-syarat, procedural layanan, biaya layanan dan waktu penngerjaan layanan baik berupa bentuk buku panduan atau pengumuman sebagai bentuk keterbukaan informasi kepada masyarakat. (3) Kantor Kecamatan Gunung Anyar hendaknya dapat memberikan sarana bagi warga untuk memberikan masukan atau keluhan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, seperti misalnya kotak saran.

## **Daftar Pustaka**

- Hutasoit, N. S. (2016). Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 4(2), 3951–3961.
- Kurhayadi, Rohayati, Y., & Sucipto, B. (2020). *Kebijakan Publik Di Era Digitalisasi*. Insan Cendekia Mandiri.
- Mahale, D. Y. A., Dotulong, L. O. H., & Tawas, H. N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Penempatan, Serta Diklat Terhadap Kinerja Pegawai Balai Pengelolaan Daerah Aliran Sungai Dan Hutan Lindung (BPDASHL) Tondan Di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2), 706–713.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosda Karya.
- Nadjib, A. (2020). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(1), 279–287.
- Revida, E., Aisyah, S., & Pardede, A. F. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rindah. (2017). Analisis Kinerja Aparat Sipil Negara (ASN) Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *eJurnal Katalogis*, 5(1), 109–119.
- Samsuddin, H. (2018). *Kinerja Karyawan: Tinjauan Dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi*. Indomedia Pustaka.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Suprapto. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Pendidikan dan Ilmu-ilmu Pengetahuan Sosial Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dilengkapi dengan Teknik Pengolahan Data dan Tabel Statistik*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis Dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. UB Press.