

KINERJA PEGAWAI DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PAGU KABUPATEN KEDIRI PROVINSI JAWA TIMUR

Zendy Priyangan Hakim

NPP. 30.0869

Asdaf Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email: revanzaoktaviaw@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Rizki Amalia, S.STP, M.AP

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the problem of employee performance, which is one of the components that need to be improved, namely how the performance of an employee in the bureaucracy can provide more service satisfaction to the person receiving the service. In order to improve performance, a bureaucrat must be able to develop innovations and be more responsive to changes that occur in the community. **Purpose:** The purpose of this research is to find out how employee performance in realizing professional public services in the Pagu District of Kediri Regency, find out what factors cause the level of service performance of employees in the Pagu District of Kediri Regency to be less than optimal, and determine what efforts are needed to improve performance for employees in the Pagu District office of Kediri Regency. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research and with data collection techniques using interviews, observation, and documentation. **Result:** From the research conducted by the author, the results obtained that the performance of the Pagu District Office apparatus of Kediri Regency in providing administrative services is still not fully running according to community expectations can be seen from the inability of employees to use tools and there are still employees who are less friendly in serving and lack of socialization with the community. The supporting factors are the existence of facilities in the form of tools to facilitate the service process and hold coordination meetings or some kind of evaluation. While the inhibiting factors are the lack of employee resources capable of operating tools and the lack of infrastructure. In the implementation of services at the Pagu District Office, there are still obstacles and barriers related to employee performance in providing excellent service to the wider community. **Conclusion:** Employee performance in realizing service quality in the Pagu District Office of Kediri Regency when measured by Kasmir's indicators (2016) is good on time indicators, cost emphasis, supervision, and also relationships between employees. But it is still lacking when viewed from the quality and quantity indicators, this is indicated by not achieving the predetermined performance achievement targets so that it is necessary to improve the performance of Pagu District Kediri Kecamatan employees. Lack of Coordination with Population Data In this indicator, Pagu District as the organizer of administrative services for population data needs to increase socialization with Dispendukcapil, sub-districts and communities regarding insights into administrative services so that people can understand administrative services.

Keywords: employee performance, public service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan tentang kinerja pegawai yang merupakan salah satu komponen yang perlu untuk ditingkatkan, yaitu bagaimana kinerja seorang pegawai yang ada pada birokrasi dapat lebih memberikan kepuasan pelayanan terhadap orang yang menerima pelayanan tersebut. Dalam rangka peningkatan kinerja, seorang birokrat harus mampu mengembangkan inovasi dan lebih responsif terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri, mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan tingkat pelayanan kinerja pegawai di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri kurang optimal, dan menentukan upaya apa yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja bagi pegawai di kantor Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dan dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, hasil yang diperoleh bahwa kinerja aparat kantor Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri dalam memberikan pelayanan administrasi masih belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan masyarakat dapat dilihat dari ketidakmampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dan masih adanya pegawai yang kurang ramah dalam melayani serta kurangnya sosialisasi dengan masyarakat. Adapun faktor pendukungnya adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan dan mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi. Sedangkan faktor pengambatnya adalah kurangnya sumber daya pegawai yang mampu mengoperasikan alat bantu dan masih kurangnya sarana prasarana. Dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Pagu masih dijumpai kendala-kendala dan hambatan-hambatan terkait dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat luas. **Kesimpulan:** Kinerja Pegawai dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri jika diukur dengan indikator Kasmir (2016) sudah baik pada indikator waktu, penekanan biaya, pengawasan, dan juga hubungan antar karyawan. Tetapi masih kurang jika dilihat dari indikator kualitas dan kuantitas hal ini ditunjukkan dengan belum tercapainya target capaian kinerja yang telah ditetapkan sehingga perlu adanya peningkatan kinerja pegawai Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri. Kurangnya Koordinasi dengan Data kependudukan Dalam indikator ini Kecamatan Pagu selaku penyelenggara pelayanan administrasi untuk Data kependudukan perlu ditingkatkannya sosialisasi dengan Dispendukcapil, kelurahan dan masyarakat terkait wawasan tentang pelayanan administrasi agar masyarakat bisa memahami terkait pelayanan administrasi. **Kata kunci:** Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan sebagaimana diisyaratkan dalam pembukaan Undang- Undang Dasar 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk melaksanakan tujuan nasional tersebut dilaksanakan pembangunan di segala bidang secara menyeluruh, terarah, terpadu dan terus-menerus serta berkelanjutan. Kelancaran penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan nasional tergantung juga dari kesempurnaan aparatur negara. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah telah mengamanatkan bahwa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dapat ditempuh melalui 3

(tiga) jalur yaitu dengan peningkatan pelayanan , peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat serta peningkatan daya saing, dari uraian di atas tampak jelas bahwa sektor pelayanan mempunyai peranan yang signifikan sebagai salah satu tugas umum pemerintah di samping adanya regulasi dan pemberdayaan masyarakat.

Oleh karena itu, kinerja pegawai merupakan salah satu komponen yang perlu untuk ditingkatkan, yaitu bagaimana kinerja seorang pegawai yang ada pada birokrasi dapat lebih memberikan kepuasan pelayanan terhadap orang yang menerima pelayanan tersebut. Dalam rangka peningkatan kinerja, seorang birokrat harus mampu mengembangkan inovasi dan lebih responsif terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Dalam proses peningkatan kinerja perlu didukung dari struktur birokrasi yang harus mampu memberikan ruang gerak kebebasan bertanggung jawab pada birokrat pelaksana untuk mengembangkan kreativitas dan beradaptasi dengan lingkungan yang menyertai pelaksanaan tugas dan fungsinya di lapangan. Untuk mengetahui terlaksana atau tidak tanggung jawab pegawai sudah tentu memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) itulah yang digunakan sebagai acuan, tolak ukur atau perbandingan antara pelayanan yang diterima atau yang dirasakan dengan yang diharapkan (Aniwati, 2014:37). Dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat selaku penerima manfaat pelayanan, maka setiap Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) berlomba-lomba melakukan perbaikan dan pembenahan dalam rangka meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi dan ke tanggapan pelayanan (Dwiyanto, 2017:61).

Peraturan Bupati Kediri Nomor 17 Tahun 2015 yang mengamanatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Kecamatan untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah dan diikuti dengan terbitnya Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan kepada Kecamatan diharapkan dapat menjawab kebutuhan akan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat. Sampai dengan saat ini pelaksanaan dan implementasi kedua Peraturan Bupati tersebut sudah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaannya di lapangan. Oleh karena itu diperlukan koordinasi, evaluasi dari seluruh unsur pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaannya. Adapun gambaran secara umum pelimpahan kewenangan bupati kepada kecamatan dalam rangka pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan daerah meliputi antara lain urusan pemerintahan umum, urusan pendidikan, urusan kesehatan, urusan pekerjaan umum, urusan keamanan dan ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, urusan sosial, urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, urusan lingkungan hidup. Urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil meliputi pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), urusan pemberdayaan masyarakat, urusan kebudayaan, urusan perdagangan, sebanyak 44 kewenangan bupati yang dilimpahkan kepada kecamatan dengan 13 urusan yang menjadi tanggung jawab kecamatan. Pagu secara umum sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operation Procedure*), akan tetapi pelayanan yang diberikan belum dapat optimal karena ada beberapa kendala teknis yang dihadapi antara lain pada pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan KTP elektronik masih belum maksimal dikarenakan masih seringnya terjadi keterlambatan pasokan blangko terutama untuk KTP elektronik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang berkaitan dengan Peraturan Bupati Kediri Nomor 17 Tahun 2015 yang mengamanatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Kecamatan untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah dan diikuti dengan terbitnya Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan kepada Kecamatan diharapkan dapat menjawab kebutuhan akan pelayanan yang lebih dekat dengan

masyarakat. Sampai dengan saat ini pelaksanaan dan implementasi kedua Peraturan Bupati tersebut sudah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaannya di lapangan. Oleh karena itu diperlukan koordinasi, evaluasi dari seluruh unsur pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaannya. Dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat selaku penerima manfaat pelayanan, maka setiap Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) berlomba-lomba melakukan perbaikan dan pembenahan dalam rangka meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi dan ke tanggapan pelayanan. hambatan yang masih sering terjadi yaitu masalah NIK atau data yang belum *online*, untuk itu pihak Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri juga berkoordinasi dengan masyarakat terkait peng *online* nan data. Kerjasama merupakan kegiatan yang dilakukan pegawai dalam suatu (lembaga, pemerintah dan sebagainya) untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan. Dengan adanya kerjasama maka semua akan diwujudkan dengan mudah selain itu kerjasama menjadi faktor yang mendukung untuk dalam pelayanan, tetapi jika kerjasama tersebut kurang maka akan mempengaruhi kualitas pelayanannya. Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri dengan adanya pegawai cukup banyak di bagian pelayanan administrasi maka untuk menyatukan kerjasama disini cukup susah hal tersebut bisa menjadi penghambat evaluasi pelaksanaan administrasi untuk .

adanya kerjasama atau koordinasi antar pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam suatu instansi adanya evaluasi selalu sebelum dimulainya pelayanan merupakan hal yang sangat bermanfaat terutama kepada teman-teman bagian pelayanan untuk tidak ragu saling mengingatkan jika ada yang lalai melakukan kesalahan, seperti peserta yang berkasnya kurang langsung diberi nomor untuk langsung dilayani tetapi setelah dicek lagi berkasnya kurang lengkap hal tersebut menjadi kelalaian salah satu pegawai maka pegawai yang lain harus saling mengingatkan jika ada yang melakukan kesalahan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam pengamatan mengenai strategi serta evaluasi dalam kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik. Penelitian oleh Ningsih (2019) dengan judul Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Studi Kasus PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Medan (Ningsih, 2019) menemukan bahwa strategi pertumbuhan atau growth oriented strategy, strategi ini menandakan keadaan organisasi yang kuat dan mampu untuk terus berkembang dengan mengambil kesempatan dan peluang yang ada untuk meraih omset yang maksimal. Strategi ini dipilih karena hasil perhitungan berada pada kuadran I dimana total weighted score kekuatan-kelemahan 2.710504 sedangkan total weighted score peluang-ancaman 2.653142. Posisi pada kuadran ini sangat menguntungkan dan dapat diterapkan secara maksimal. Penelitian dengan judul Evaluasi Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Publik pada Manajemen Kearsipan Studi Kasus di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang (Verawati dkk, 2020) menemukan bahwa Proses penilaian kinerja melakukan evaluasi secara rutinitas pada waktu yang telah ditentukan dan disepakati bersama dan melakukan pengukuran kinerja pegawai untuk menilai suatu keberhasilan atau kegagalan untuk pencapaian kualitas kinerja yang baik, kualitas pelayanan publik yang berupa pemberian sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan terhadap pegawai seperti fasilitas lengkap dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik fasilitas yang kurang lengkap. Penelitian oleh (Tiwi Hartanti, 2020) dengan judul Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam, menemukan bahwa Peran Manajemen Sumber Daya Manusia terbukti dapat berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan hal ini telah dibuktikan dengan kenaikan jumlah nasabah dari tahun ketahun dan dengan ada nya dengan penerapan manajemen BPRS Mitra

Agro Usaha Bandar Lampung yaitu dalam proses rekrutmen dan penyeleksian, pelatihan, serta kompensasi atau penghargaan yang diberikan kepada karyawan dan penerapan nilai-nilai Islami dalam Manajemen Sumber Daya Manusiannya. Penelitian oleh (Novrilla Alirman, 2016) yang berjudul 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) menemukan bahwa pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga sudah efektif namun masih menemui kendala seperti infrastruktur yang kurang baik dan kurang tanggapnya pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hulu adalah sarana prasarana, sumber daya manusia dan kesadaran masyarakat.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melaksanakan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dan belum dilakukan oleh peneliti terdahulu, karena konteks penelitian sebelumnya berpatok pada evaluasi kinerja dan penilaian kualitas pelayanan publik. Memiliki metode yang sama dengan penelitian Verawati tetapi menggunakan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teori Kinerja menurut Kasmir (2016:208). Selain teori, rumusan masalah yang diangkat juga memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penulis menghubungkan penelitian dengan teori dari pemerintahan dan manajemen pemerintahan yang merupakan sesuai dengan tema fakultas.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur, mengetahui dan menganalisis hambatan kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik di kantor kecamatan pagu Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur, dan mengetahui dan menganalisis hambatan kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik di kantor kecamatan pagu Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci, untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, memberi nilai pada kualitas data, analisis terhadap data, menafsirkan data yang ada serta membuat kesimpulan atas temuan dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Metode kualitatif deskriptif digunakan penulis karena langsung terjun ke lapangan sehingga di rasa lebih tepat. Melalui pendekatan ini diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik. Diharapkan juga melalui pendekatan ini dapat menjelaskan serta mengungkapkan kondisi aktual tentang kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Kediri.

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini ada 10 orang yang diambil dari Camat Pagu Kabupaten Kediri, Kepala Seksi Pelayanan serta Masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis teori Kinerja menurut Kasmir (2016:208) bahwa kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode. Teori ini

didukung dengan enam dimensi yang menjadi pusat perhatian yaitu kualitas, kuantitas, waktu, penekanan biaya, pengawasan, dan hubungan antara karyawan. Penulis menghubungkan teori tersebut dengan peraturan-peraturan yang memiliki hubungan terhadap permasalahan yang diteliti. Penyajian subbab juga disusun berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian.

3.1. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian kinerja. Seperti yang dijelaskan dalam Kasmir (2016:208) bahwa kualitas dapat dilihat dari hasil pekerjaan dengan proses tertentu atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan yang mendekati titik sempurna. Jika kualitas yang dihasilkan baik, maka kinerja dapat dikatakan baik. Begitupun sebaliknya, jika kualitasnya tidak baik maka hasilnya pun akan tidak baik juga. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pegawai di kecamatan pagu sudah disiplin yang mana artinya bahwa kualitas pegawai di kecamatan pagu sudah dapat dikatakan berkualitas

3.2. Kuantitas

Pengukuran kinerja dapat dilakukan melalui kuantitas yang dihasilkan. Menurut Kasmir (2016:209) disebutkan bahwa “kinerja dapat dilihat dari jumlah yang dihasilkan oleh seseorang sesuai dengan target yang telah ditetapkan”. Kuantitas berarti sesuatu yang dihasilkan dan dapat ditunjukkan dengan jumlah unit, atau jumlah siklus yang sudah diselesaikan.

Kecermatan pegawai dalam melayani peserta pengguna layanan sangat penting didalam proses pelayanan. Apabila pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kessalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Dari hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa pegawai kecamatan Pagu sudah sangat cermat dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target yang ditentukan.

3.3. Waktu

Menurut Kasmir (2016:209), disebutkan bahwa waktu yang diartikan sebagai batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya. Ketepatan waktu dapat dilihat dari bagaimana seseorang ASN bekerja dengan tepat berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tersedia dan didukung kreatifitas dalam menyelesaikan tugasnya. Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang dengan baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek yang baik bagi pengguna layanan dalam menyelesaikan pelayanannya.

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Pagu dalam memberikan pelayanan tidak membedakan. Dalam memberikan pelayanan pegawai selalu menghargai semua peserta disini. Tetapi terkadang masih ada pegawai yang melayani kurang ramah dan kurang bisa menghargai pengguna layanan. Pegawai kecamatan Pagu dapat memberikan respon akan keluhan dari masyarakat dengan cepat dan tepat dalam penanganan keluhan yang diajukan.

3.4. Penekanan Biaya

Menurut Kasmir (2016:209) dijelaskan bahwa salah satu indikator kinerja sebagaimana hal tersebut dibutuhkan untuk acuan dalam setiap aktivitas organisasi agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan. Anggaran harus dimanfaatkan dengan efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan yang dikeluarkan. Kinerja pegawai Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri jika dinilai dari indikator penekanan biaya menurut Kasmir (2016:209) sudah dilakukan dengan efektif dan efisien meskipun dengan anggaran yang terbatas.

3.5. Pengawasan

Menurut Kasmir (2016:210), pengawasan adalah salah satu indikator untuk menilai kinerja seseorang ataupun organisasi. Pengawasan digunakan untuk memudahkan evaluasi dan koreksi secepatnya serta menumbuhkan sikap bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah dilakukan. Pegawai Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Masing-masing memiliki kemauan untuk menyelesaikan tugasnya sesuai yang telah diberikan. Biasanya evaluasi dilakukan seminggu sekali dalam apel pagi yang digelar rutin setiap hari senin. Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri telah memiliki kesadaran masing-masing dalam melaksanakan tugasnya tanpa perlu pengawasan yang ketat dari pimpinan. Dapat disimpulkan pula bahwa kinerja pegawai Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri jika dinilai dari indikator pengawasan menurut Kasmir (2016:210) sudah baik.

3.6. Hubungan Antar Karyawan

Sesuai yang dijelaskan dalam Kasmir (2016:210) penilaian kinerja sangat erat hubungannya dengan kerja sama antar karyawan dan bagaimana hubungan antar karyawan dalam suatu organisasi. Untuk mencapai suatu tujuan organisasi tentunya dibutuhkan suasana kerja yang nyaman dari sesama pegawai. Jika pegawai dapat bekerjasama dan berkolaborasi dengan baik maka pekerjaan juga akan lebih mudah dan selesai dengan waktu yang efektif. pegawai di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri memiliki hubungan yang sangat baik dan saling membantu seperti contohnya pegawai yang telah lanjut usia yang membutuhkan waktu untuk memahami dalam hal teknologi informasi, pegawai yang telah mampu melakukan hal tersebut juga membantu dan mengajari pegawai yang memasuki usia yang tidak muda lagi.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Maksud dan tujuan dilaksanakan peningkatan kualitas pelayanan antara lain adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga dilihat dari aspek biaya dan jangka waktu penyelesaian dan lebih hemat dan cepat serta terukur sesuai standar pelayanan, serta menjadikan Kecamatan Pagu sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan (*front office*) Pemerintah Kabupaten Kediri. Kedepan diharapkan kecamatan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh dan proporsional. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya dalam penelitian ini peneliti menambahkan beberapa hal yang peneliti temukan dalam proses penelitian yang terkait dengan pelayanan. Pelayanan yang dilaksanakan di kecamatan diharapkan dapat memuaskan masyarakat dan apabila terdapat keluhan atau ketidakpuasan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan, maka diharapkan dapat segera direspon dan diberikan jalan keluar atau solusi sesuai prosedur yang ada. Dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Pagu masih dijumpai kendala-kendala dan hambatan-hambatan terkait dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat luas. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri, dapat dilihat masih ada beberapa permasalahan dan kendala yang ditemukan di lapangan terkait dengan kinerja pegawai antara lain:

- a. Kualitas pekerjaan pegawai di Kantor Kecamatan Pagu dirasa masih kurang optimal, hal tersebut dapat dilihat atau ditunjukkan dengan masih adanya pegawai yang kurang teliti dan cermat dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga berdampak pada pemborosan waktu, tenaga dan material, hal ini terlihat dengan masih banyaknya hasil *print out* yang salah dan terbuang ke tempat sampah.
- b. Belum semua pegawai di Kantor Kecamatan Pagu memanfaatkan media informasi baik cetak maupun elektronik dengan berbagai latar belakang sehingga perkembangan informasi dan teknologi yang dapat menunjang kelancaran tugas pekerjaan menjadi terlambat didapat.

- c. Secara umum pegawai di Kantor Kecamatan Pagu telah memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya namun masih ada pegawai yang menganggap remeh terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga membuat pekerjaan tidak selesai sesuai dengan yang direncana.
- d. Belum optimalnya kemandirian sebagian pegawai hal ini terlihat ketika menyelesaikan pekerjaan harus menunggu instruksi atau petunjuk dari atasan maupun rekan kerja, hal ini menyebabkan banyak pekerjaan yang harus tertunda.

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat yaitu belum optimalnya kemandirian sebagian pegawai hal ini terlihat ketika menyelesaikan pekerjaan harus menunggu instruksi atau petunjuk dari atasan maupun rekan kerja, hal ini menyebabkan banyak pekerjaan yang harus tertunda.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis laksanakan di kabupaten Kediri menarik kesimpulan bahwa Kinerja Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri sudah baik untuk indikator waktu, penekanan biaya, pengawasan, dan kerjasama antar karyawan, akan tetapi masih kurang pada indikator kualitas dan kuantitas yang masih belum memenuhi target yang ditetapkan sehingga harus dilakukan peningkatan kinerja dari pegawai yang ada di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri kedepannya. Adanya kerjasama atau koordinasi antar pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam suatu instansi adanya evaluasi selalu sebelum dimulainya pelayanan merupakan hal yang sangat bermanfaat terutama kepada teman-teman bagian pelayanan untuk tidak ragu saling mengingatkan jika ada yang lalai melakukan kesalahan, seperti peserta yang berkasnya kurang langsung diberi nomor untuk langsung dilayani tetapi setelah dicek lagi berkasnya kurang lengkap hal tersebut menjadi kelalaian salah satu pegawai maka pegawai yang lain harus saling mengingatkan jika ada yang melakukan kesalahan. Hal tersebut bisa memicu kurang puasnya pengguna layanan pada pelayanan di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri.

Keterbatasan Penelitian. Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan utama yaitu keterbatasan waktu, sarana dan prasarana dalam penelitian yang penulis kerjakan. Kurangnya informasi serta data yang mempengaruhi hasil dari penelitian yang dilaksanakan. Informasi terkait bagaimana kinerja pegawai di Kabupaten Kediri masih sangat minim sehingga penelitian masih belum berjalan dengan maksimal.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis mengharapkan untuk penelitian kedepannya yang mengambil permasalahan yang sama dan tempat yang sama agar melakukan penelitian secara mendalam dan menyeluruh di semua aspek yang terkait di Kabupaten Kediri, karena penulis menyadari dari hasil temuan penelitian ini yang masih tergolong awal.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing serta Dosen Penelaah yang telah mengambil andil untuk memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan penulis selama pelaksanaan wawancara, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan pelaksanaan penelitian. Terima kasih.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik. (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Aniwati. 2014. “*Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur*”. eJournal Ilmu Administrasi Negara. Volume 2 Nomor 4
- Ningsih. 2019. *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Studi Kasus PT Pelabuhan Indonesia 1 Persero Medan. Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.*
- Tiwi Hartanti. 2020. *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bprs Mitra Agro Usaha Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam. Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.*
- Verawati. 2020. *Evaluasi Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Publik Pada Manajemen Kearsipan Studi Kasus di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang. Jurnal Respon Publik. Volume 15 Nomor 3.*

