**KINERJA APARATUR KECAMATAN**

**DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**DI KECAMATAN PANGGUL KABUPATEN TRENGGALEK**

**PROVINSI JAWA TIMUR**

**Oleh**

**Gusty Setyono**

**gustysetyono@gmail.com**

**Institut Pemerintahan Dalam Negeri**

**ABSTRAK**

Latar belakang laporan akhir ini adalah karena berdasarkan laporan kinerja kantor kecamatan panggul dalam pelayanan kepada masyarakat terkadang masih lambat. Selain itu terdapat beberapa program yang tidak lagi diterapkan di kecamatan panggul.

Tujuan laporan akhir ini untuk mengetahui kinerja pegawai, hambatan, serta upaya meningkatkan kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Panggul. Penilaian kinerja menggunakan teori dari Mondy, Noe, Premeaux dengan dimensi Kuantitas, Kualitas, Kemandirian, Inisiatif, Adaptabilitas, dan Kerjasama. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kesimpulan laporan akhir ini adalah kinerja pegawai kantor kecamatan panggul dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah baik mampu memberikan kualitas yang tinggi kepada masyarakat, walaupun ada beberapa kelemahan yang ditemukan. Faktor penghambat adalah Sumber Daya Manusia. Sedangkan upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur adalah memberikan teguran dan melakukan pelatihan.

**Kata kunci**: laporan akhir, kinerja, pelayanan, masyarakat

***ABSTRACT***

*The background of this final report is because based on the performance reports of the hip sub-district office, service to the community is sometimes still slow. In addition there are a number of programs that are no longer applied in pelul sub-districts.*

*The purpose of this final report is to find out employee performance, obstacles, and efforts to improve apparatus performance in population administration services in Panggul sub-district. Performance appraisal uses theories from Mondy, Noe, Premeaux with the dimensions of Quantity, Quality, Independence, Initiative, Adaptability, and Cooperation. This research is a qualitative research using descriptive method with an inductive approach. Data collection is by interview, observation, questionnaire and documentation. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion.*

*The conclusion of this final report is that the performance of employees of the hip sub-district office in population administration services has been able to provide high quality to the community, although there are some weaknesses found. The inhibiting factor is Human Resources. While efforts to improve the performance of the apparatus are to give warning and conduct training.*

***Keywords****: final report, performance, service, community*

**PENDAHULUAN**

Berdasarkan penjelasan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) kinerja aparatur di Indonesia masih rendah. Dikutip dari detik.com, Menpan RB, Yuddy Chrisnandi mengatakan "Keluhan publik tentang pegawai-pegawai yang malas, pegawai yang berkinerja rendah, disiplinnya rendah, bahkan di dalam beberapa laporan yang masuk pada saya dan juga kami bahas banyak PNS ini yang absen sampai 100 hari dalam 1 tahun,"( Pattiasina, Giovanny.2016.<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3227444/kinerja-pns-rendah-menpan-rb-ada-yang-absen-100-hari-dalam-setahun>. 09 Oktober 2018). Selanjutnya dikutip dari detik.com, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Asman Abnur menjelaskan bahwa keluhan terbesar masyarakat terhadap PNS adalah semuanya, cara kerjanya lambat, bertele-tele dan urus izinnya susah (Sugianto, Danang.2017. <https://finance.detik.com/wawancara-khusus/d-3522331/blak-blakanmenpan-rb-soal-kinerja-pns>. 09 Oktober 2018). Selain itu dikutip dari detik.com, Menpan RB, Asman Abnur saat memberikan arahan pada Rakor Reformasi Birokrasi Pemda di Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat, Kamis (29/03) menjelaskan bahwa terdapat beberapa penyakit birokrasi, di antaranya adalah kualitas pelayanan publik yang belum sesuai dengan harapan dari masyarakat dan kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN) yang belum optimal mendukung kinerja pemerintah. Dengan demikian dari penjelasan Menpan RB selama tiga tahun berturut-turut tersebut, dapat diartikan bahwa kinerja Aparatur pemerintah masih lambat dalam melakukan tugas dan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan pemerintahan.

Berdasarkan Laporan Kinerja (Lapkin) Kecamatan Panggul tahun 2017 terdapat dua masalah dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Masalah tersebut adalah terkait waktu pelayanan dan pengaduan pelayanan. Dalam Lapkin tersebut dijelaskan bahwa waktu pelayanan administrasi di Kecamatan Panggul pada pelaksanaannya terkadang masih lamban, sehingga perlu pembinaan dan peningkatan semangat kerja untuk petugas pelayanan. Sedangkan untuk masalah penanganan pengaduan dan saran, di Kecamatan Panggul telah disediakan kotak saran, akan tetapi kemungkinan dalam penilaian pengunjung penempatannya susah dijangkau oleh pengunjung.

**METODE PENELITIAN**

 Desain magang yang diterapkan penulis pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun dalam metode magang ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode penelitian deskriptif merupakan metode penelitian dengan mengumpulkan data yang ada di lapangan, serta menguraikannya secara komprehensif dengan dikaitkan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Pendekatan induktif adalah pendekatan yang melakukan fokus pada pengamatan , kemudian dari pengamatan tersebut diambil sebuah kesimpulan. Pendekatan induktif pendekatan yang mengambil pokok bahasan dari khusus ke umum.

Pengumpulan data yang diterapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode pengamatan dengan menggunakan berbagai proses biologis dan psikologis, yaitu di antaranya yaitu pengamatan dan ingatan. Observasi dilakukan pada penelitian yang berkaitan dengan perilaku manusia, gejala-gejala alam, proses kerja. Dalam hal ini penulis menggunakan observasi nonpartisipan sebagai salah satu teknik pengumpulan data.

1. Wawancara

Wawancara terstruktur diterapkan oleh penulis dikarenakan penulis berkeinginan untuk mendapatkan data yang akurat sesuai dengan permasalahan sesuai dengan instrumen-instrumen yang ada. Dalam pengambilan sampel penulis menentukan informan yang memang dapat memberikan informasi yang diperlukan. Penulis melakukan wawancara secara lisan kepada informan yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini.

**Tabel 3.1**

**Daftar Informan Penelitian**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Informan | Jumlah Informan |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Camat | 1 |
| 2 | Kasi Perizinan dan Pelayanan | 1 |
| 3 | Staf | 5 |
| 4 | Masyarakat | 50 |

 Sumber : Diolah oleh penulis, 26 Oktober 2018

Masyarakat yang penulis maksud pada tabel di atas adalah masyarakat dengan yang mendapatkan pelayanan. Pelayanan tersebut adalah baik pelayanan terhadap administrasi kependudukan yang baru ataupun yang perpanjangan.

1. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang mempunyai arti peristiwa yang sudah berlalu.

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang efisien digunakan untuk responden dengan jumlah yang banyak. Jumlah informan yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan metode kuesioner adalah 50 orang dari masyarakat yang melaksanakan pelayanan.

1. Triangulasi

Dalam pemeriksaan keabsahan data maka penelitian menggunakan triangulasi. Triangulasi ini dilakukan dengan cara mengecek data dengan fakta dari sumber lainnya dan menggunakan kelompok informan berbeda.

 Adapun proses analisis data yang dipakai penulis dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan Analisis Data di lapangan Model Miles and Huberman. Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2017:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display,* dan  *conclusion drawing/verivication*.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

 Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi.

1. Penyajian Data (*Data Display*)

 Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

1. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

 Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian dilakukan di lapangan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek Provinsi Jawa Timur**

Berdasarkan data yang telah diambil pada saat para magang, telah ditemukan beberapa permasalahan sehingga perlu adanya penelitian terhadap kinerja aparatur di kantor Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek. Kinerja aparatur kecamatan pada dasarnya dapat dinilai dari berbagai aspek. Dalam hal ini penulis menggunakan teori dari Mondy, Noe, Premeaux dalam Priansa (2016:271) yang menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi :

1. Kuantitas Pekerjaan
2. Kualitas Pekerjaan
3. Kemandirian
4. Inisiatif
5. Adaptabilitas
6. Kerjasama
7. **Kuantitas Pekerjaan**

Dimensi kuantitas pekerjaan terbagi menjadi indikator Jumlah Pelayanan dan Waktu Pelayanan sebagai bagian daripada dimensi Kuantitas Pekerjaan. Pada Dimensi ini sebagai sumber data adalah staf pelayanan dan perizinan , kasi pelayanan dan perizinan.

Pelayanan administrasi kependudukan setiap harinya dapat terselesaikan dengan baik dengan jumlah sekitar 12 orang setiap harinya. Dari observasi secara langsung dan kuantitas masyarakat administrasi kependudukan dapat terselesaikan dengan baik mengingat jumlah pemohon yang memang masih relatif singkat sehingga tidak terlalu membebani kinerja daripada aparatur.

 Secara keseluruhan aparatur pelayanan mampu menyelesaikan setiap pemohon dengan baik. Selain itu, waktu Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Penggul tergolong baik. Pada dasarnya pegawai memberikan pelayanan dengan waktu yang baik akan tetapi dari masyarakat atau pemohon sendiri yang belum memahami dan mengerti prosedur pelayanan, sehingga berdampak pada kurang optimalnya pelayanan. Selain itu berdasarkan observasi dari penulis jumlah pelayanan yang tidak maksimal juga dipengaruhi oleh pemohon yang belum memenuhi persyaratan atau tidak mengetahui prosedur yang ada. Hal inilah yang menyebabkan waktu pelayanan lama. Bahkan setiap pemohon biasanya langsung dapat menuju staf dan setelah sekitar 5 menit pelayanan sudah selesai.

1. **Kualitas Pekerjaan**

Dimensi Kualitas Pekerjaan terdiri dari indikator Kepuasan Pengguna, Ketepatan Prosedur dan Disiplin Pegawai. Indikator kepuasan pengguna diukur dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan, kenyamanan masyarakat, dan kesopanan pegawai. Indikator ketepatan prosedur diukur dengan ketepatan biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan. Indikator disiplin diukur dengan ketepatan mulai bekerja, ketepatan selesai bekerja dan kemampuan bekerja sesuai dengan jam kerja.

Kepuasan pemohon pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Panggul sudah baik. Berdasarkan kuesioner yang dibuat oleh penulis menunjukan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kepuasan “puas” dengan jumlah 41 dari 50 responden. Sedangkan untuk kenyamanan responden juga menyatakan nyaman dengan jumlah 34 dari 50 responden. Sedangkan kesopanan pegawai dinilai nyaman dengan jumlah 37 dari 50 responden.

 Pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Panggul sudah baik, aparatur pelayanan juga ramah terhadap masyarakat. Selain itu, berdasarkan observasi penulis penunjukan bahwa pemohon pelayanan administrasi kependudukan merasa puas dan nyaman, seperti hasil dari kuesioner. Hal ini juga dikarenakan aparatur pelayanan yang mengerti dan paham mengenai syarat dan prosedur pembuatan dokumen kependudukan. Selain itu dari segi aparat yang terdiri dari dua (2) laki-laki tenaga honorer dan dua (2) tenaga penunjang perempuan yang memberikan pelayanan secara sopan dengan bahasa daerah yang fasih.

 Ketepatan prosedur yang ada sebenarnya sudah cukup baik. Salah satu indikatornya adalah pelaksanaan pelayanan dengan biaya sesuai dengan ketentuan. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Kecamatan Panggul memberikan pelayanan administrasi pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada.

Berdasarkan observasi penulis penempatan alur pelayanan tidak pernah dibaca oleh pemohon, walaupun sudah ditempatkan di pintu masuk pelayanan. Selain itu ternyata banyak yang tidak mengetahui tempat pelayanan dikarenakan memang tertutup rapat karena tersedia fasilitas AC. Dari segi aparatur secara keseluruhan sudah sangat paham tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan.

 Disiplin pegawai di kantor Kecamatan Panggul tergolong tinggi. Berdasarkan observasi penulis hal ini dikarenakan baru saja diterapkan absensi pegawai dengan menggunakan *fingerprint* yang berdampak pada penilaian kinerja dan Perolehan tunjangan.

 Berdasarkan kuesioner kepada masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan di kantor pelayanan Kecamatan Panggul 33 responden dari 50 responden menyatakan bahwa ketepatan waktu buka dan tutup di kantor Kecamatan Panggul “cukup”.

1. **Kemandirian**

 Dimensi kemandirian terbagi menjadi indikator kompetensi pegawai dan kemampuan menyelesaikan tugas individu. Kompetensi pegawai diukur dengan latar belakang pendidikan pelayanan, pengalaman pegawai dan Diklat yang pernah diikuti. Sedangkan indikator kemampuan menyelesaikan tugas diukur dengan kemampuan menyelesaikan tugas per individu dan waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan setiap pelayanan. .

 Pada seksi pelayanan dan perizinan terdapat 4 pegawai yang pendidikan terakhirnya masih SMA. Sedangkan dari status pegawai hanya ada 2 PNS. Hal ini yang tentu menghambat estafet kepemimpinan dikarenakan tidak ada penerus untuk menjadi kasi Pelayanan dan Perizinan dikarenakan mayoritas pegawai adalah honorer dan pegawai penunjang. Selain itu dengan status honorer dan tenaga penunjang banyak di aktor yang bekerja sambil memantau perkembangan dari penerimaan CPNS, sehingga semangat dari pegawai kurang.

Aparatur pelayanan saat ini sudah memenuhi persyaratan pendidikan minimal yaitu SLTA. Akan tetapi staf pada seksi pelayanan dan perizinan saat ini terdiri dari dua Honorer dan dua tenaga penunjang. Dengan demikian artinya tidak ada staf pelayanan yang berstatus sebagai PNS. Hasil menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan dari Pegawai seksi pelayanan dan perizinan sudah memenuhi kriteria yang ada. Hanya saja status dari pegawai tersebut adalah bukan PNS. Pegawai tidak mengalami masalah dalam rangka pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan walaupun tergolong baru. Pegawai seksi pelayanan dan perizinan belum mendapat Diklat. Walaupun demikian memiliki kemampuan yang mencukupi untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

 Kemampuan dari aparatur pelayanan di kantor Kecamatan Panggul termasuk dalam kategori baik. Hal ini diambil dari observasi penulis secara langsung pada saat proses pelayanan, aparatur dapat langsung memahami apa yang harus dikerjakan. Pada saat tertentu memang saling oper bagian karena memang sudah dibagi tugas masing-masing sesuai kesepakatan. Bahkan pelayanan secara umum dapat diselesaikan hanya dalam waktu 5 menit. Pada umumnya permasalahan yang sering terkendala adalah persyaratan yang belum mampu terpenuhi dan tanda tangan dari pejabat berangan dikarenakan sedang dinas luar.

1. **Inisiatif**

 Inisiatif terbagi menjadi indikator inovasi yang dilakukan, mengantisipasi masalah dan mampu mempelajari dan mengusai peraturan terbaru. Inovasi yang dilakukan diukur dengan inovasi yang dilakukan dalam pelayanan dan kemampuan melaksanakan inovasi yang ada. Mengantisipasi masalah diukur dengan upaya yang dilakukan pegawai dalam mengantisipasi masalah dan perawatan terhadap sarana prasarana. Sedangkan indikator tenggang penguasaan peraturan terbaru diukur dengan pengetahuan pegawai tentang peraturan terbaru dan kemampuan melaksanakan peraturan pelayanan.

Inisiatif Kecamatan Panggul termasuk dalam tinggi. Dalam hal ini Camat sebagai Pimpinan kantor Kecamatan memiliki peran penting mengadakan dan mendukung inovasi-inovasi dalam Pelayanan ini. Berdasarkan observasi penulis Camat Panggul juga memiliki slogan sendiri untuk Kecamatan Panggul. Slogan tersebut adalah “Jataaah Mantab” yang memiliki arti memang bagus. Slogan ini secara langsung memang tidak berpengaruh dengan pelaksanaan pelayanan publik. Akan tetapi secara tidak langsung membuat ikatan kebersamaan yang menjadi ciri khas dari Kecamatan Panggul. Aparatur Kecamatan Panggul juga diberikan seragam dengan slogannya “Jataaah Mantab”.

 Inovasi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Panggul pada umumnya dapat berjalan dengan baik. Hal ini disampaikan oleh Kasi pelayanan dan perizinan, Sulatin pada wawancara hari Jum’at, 04 Januari 2019 pukul 14.00 WIB di Ruang Pelayanan yang menyatakan bahwa “Inovasi pelayanan yang dilakukan kantor Kecamatan Panggul dapat dijalankan dengan baik oleh pegawai”. Selain itu berdasarkan observasi penulis pada saat pemohon bertanya tentang inovasi pelayanan “GAPLEK SARIDI” dapat dijawab dengan baik oleh pegawai pelayanan dan perizinan. Walaupun saat ini inovasi “GAPLEK SARIDI” belum dapat terlaksana dengan baik mengingat aparatur UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih dalam pelatihan, sedangkan untuk ruang pelayanan dan fasilitas sudah tersedia.

 Sesuai dengan masalah pada latar belakang, terdapat masalah dalam peletakan tempat kotak pengaduan. Berdasarkan observasi langsung penulis memang kotak pengaduan sudah di letakkan di depan ruangan pelayanan. Akan tetap tertutup oleh poster pelayanan sehingga masyarakat kurang melihat ke arah tersebut.

1. **Adaptabilitas**

Dimensi adaptabilitas terbagi menjadi 2 (dua) indikator yaitu penyesuaian terhadap gaji dan tunjangan dan mempelajari dan menguasai peraturan terbaru. Penyesuaian terhadap gaji dan tunjangan dilakukan dengan cara melihat kondisi gaji dan tunjangan pegawai dan Kemampuan kondisi menerima gaji dan pegawai. Sedangkan dari indikator mempelajari dan menguasai peraturan terbaru dilihat dari instrumen pengetahuan pegawai tentang peraturan yang terbaru dan kemampuan pelaksanaan peraturan pelayanan.

Pegawai kantor Kecamatan Panggul terutama seksi pelayanan dan perizinan mampu dengan baik menerima gaji dan tunjangan. Hal ini penulis simpulkan dari hasil wawancara dengan berbagai sumber. Pegawai seksi pelayanan dan perizinan kantor Kecamatan Panggul dapat menyesuaikan kondisi gaji dan tunjangan yang diterima. Hal ini juga dibenarkan oleh Camat Panggul, Edif Hayunan pada hari Senin, 7 Januari 2018 pukul 09.00 WIB di Ruang Camat Panggul menjelaskan bahwa “pegawai penunjang di kantor Kecamatan Panggul sangat menerima gaji yang diterimanya”.

Pengetahuan pegawai tentang peraturan terbaru termasuk baik. Pegawai seksi pelayanan dan perizinan di kantor Kecamatan Panggul mampu mengetahui peraturan terbaru yang berlaku. Pelaksanaan peraturan dapat dilaksanakan dengan baik oleh pegawai kantor Kecamatan Panggul, terutama pada seksi pelayanan dan perizinan. Hal ini didukung dengan observasi oleh penulis yang melihat pegawai datang rata-rata pada pukul 07.00 WIB.

1. **Kerjasama**

 Dalam dimensi kerjasama, penulis mendefinisikan dengan dimensi hubungan kerja sama secara External dan pengetahuan pembagian struktur kerja. Hubungan kerja sama secara External terdiri dari 2 instrumen, yaitu kemampuan kerja sama kantor kecamatan dengan organisasi lain baik secara vertikal maupun horizontal dan permasalahan yang ada dalam hubungan kerja sama dengan organisasi luar. Sedangkan indikator kedua, pengetahuan pembagian struktur kerja, terbagi menjadi dua instrumen, yaitu pengetahuan tugas dan fungsi masing-masing individu dan pengetahuan pembagian tugas dan fungsi individu lain.

 Berdasarkan wawancara penulis dengan Camat dan Kasi pelayanan dan perizinan, kerja sama di kantor Kecamatan Panggul dalam hal pelayanan administrasi kependudukan menyatakan bahwa “Saat ini Camat melakukan Milokakarya sinkronisasi kebijakan. Hal ini dilakukan untuk membahas permasalahan yang ada dan melakukan evaluasi kebijakan”. Selain itu hal ini mungkin terjadi karena memang pada saat milokakarya jarang ada pemberitahuan tentang prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga masyarakat sendiri kurang mengetahui persyaratan apabila tidak langsung datang ke kantor kecamatan. Padahal di Kecamatan Panggul jarak antar desanya jauh dan aksesnya sangat jauh.

Pengetahuan tugas dan fungsi dari masing-masing termasuk baik. Hal ini disampaikan oleh Kasi pelayanan dan perizinan, Sulatin pada 04 Januari 2019 pukul 14.00 WIB di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa “Pegawai seksi pelayanan dan perizinan Kantor Kecamatan Panggul sudah mengetahui setiap tugas dan fungsi masing-masing. Bahkan biasanya tidak ada kesulitan dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan”. Selain itu pegawai juga sudah melakukan pembagian tugas untuk setiap individu. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kerja sama pegawai Kantor Kecamatan Panggul terutama pada seksi pelayanan dan perizinan sudah bagus.

1. **Faktor-Faktor Yang Menghambat Peningkatan Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek Provinsi Jawa Timur**

Faktor-faktor penghambat dalam peningkatan kinerja aparatur Kecamatan Panggul dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM). Walaupun pada dasarnya pada seksi Pelayanan dan Perizinan, untuk semangat kerjanya cukup tinggi dengan indikator waktu datang dan pulang kerja. Dari segi keahlian untuk staf pelayanan dan Perizinan 2 dari 4 staf menguasai keahlian komputer, akan tetapi yang lainnya tidak bisa mengoperasikan komputer. Sedangkan dari segi pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan menguasai dengan indikator saat melakukan pelayanan tidak ada permasalahan. Sedangkan berdasarkan latar belakang terdapat masalah dengan upaya “jemput bola” terhadap pelayanan kependudukan ternyata sudah tidak dilaksanakan lagi.

Hambatan yang umum terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah dari masyarakat yang belum mengetahui persyaratan pelayanan. Hal ini terjadi mungkin juga karena kurangnya sosialisasi dari aparatur kepada masyarakat. Selain itu pejabat berwenang yang bertugas memberikan izin tidak ada tempatnya. Hal ini terjadi karena memang pada saat jam kerja tidak ada pengawasan sehingga memungkinkan aparatur keluar pergi tanpa kejelasan.

1. **Upaya Yang Dilakukan Kecamatan Panggul Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek Provinsi Jawa Timur**

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja aparatur kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah dengan teguran, hukuman, pelatihan dan memberikan mempersiapkan masa pensiun. Untuk menindaklanjuti permasalahan kinerja pegawai maka camat sebagai pimpinan kecamatan mengambil tindakan yang sesuai dengan kriteria pelanggaran atau penyimpangan yang terjadi. Tindakan yang diambil camat dapat berupa teguran, pelatihan atau memberikan rekomendasi persiapan masa pensiun.

 Upaya meningkatkan kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Panggul terdiri dari 2 inovasi yaitu inovasi “GAPLEK SARIDI” dan “PROJIN UMISARI”. Walaupun pada pelaksanaanya Projin Umisari belum diketahui oleh sebagian besar masyarakat tidak mengetahui program ini. Hal ini didapatkan penulis dari wawancara yang langsung disampaikan pada saat pelaksanaan pelayanan. Sebagian masyarakat masih belum paham bahkan belum mengetahui adanya projin umisari. Sedangkan program GAPLEK SARIDI di Kecamatan Panggul saat ini belum terlaksana. Banyak masyarakat yang mengira bahwa program ini sudah berjalan. Sehingga sebagian besar masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk mencetak KTP, padahal kantor Kecamatan Panggul belum siap mencetak KTP. Bahkan banyak dari kecamatan lain yang datang akan tetapi tidak bisa mencetak KTP.

Upaya peningkatan kinerja aparatur kecamatan juga dilakukan oleh pegawai sendiri. Dalam hal ini pegawai berusaha menciptakan kualitas hubungan yang baik antar pegawai sehingga lebih harmonis dalam pelaksanaan tugas. Pegawai juga berupaya untuk menciptakan keharmonisan antar pegawai yang di harapkan mampu meningkatkan kinerja aparatur. Selain itu pegawai juga membantu masyarakat yang kesusahan dalam ruang pelayanan dan perizinan di kantor Kecamatan Panggul.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan penulis sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan saat ini kinerja aparatur kecamatan dalam Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Panggul bagus dan mampu menyelesaikan segala permohonan pelayanan dari masyarakat setiap harinya. Walaupun begitu masih terdapat beberapa kekurangan di antaranya adalah waktu pelayanan, kotak pengaduan dan upaya “jemput bola”. Waktu pelayanan saat ini belum maksimal dikarenakan bukan kinerja yang kurang akan tetapi belum siapnya UPT Dinas Admindukcapil di Kantor Kecamatan Panggul. Sedangkan dari sarana pengaduan yang saat ini masih tertutup poster pelayanan dan sampai saat ini belum ada upaya perbaikan. Sedangkan untuk upaya “jemput bola” saat ini sudah tidak ada walaupun hal ini merupakan kegiatan yang positif dalam pelayanan terhadap masyarakat.
2. Faktor penghambat kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan yang utama adalah kurangnya SDM. Ada aparatur yang mau bekerja tapi tidak memiliki kompetensi yang mencukupi, selain itu ada yang tidak mau bekerja tapi memiliki kompetensi, bahkan ada yang tidak mau bekerja dan tidak memiliki kompetensi. Selain itu, dari sisi masyarakat masih banyak yang belum memahami dan mengerti prosedur pelayanan administrasi kependudukan sehingga menghambat proses pelayanan.
3. Upaya yang dilakukan adalah dengan adanya teguran, hukuman dan pelatihan agar SDM dapat terus berkembang dan meningkat. Upaya yang dilakukan pegawai juga sudah dilakukan untuk meningkatkan kerja sama sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ditemukan oleh Penulis selama melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Panggul yang berkaitan dengan analisis dan pokok-pokok permasalahan yang diteliti, maka Penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya peningkatan kinerja aparatur pelayanan dengan mempertahankan program yang positif terkait pelayanan administrasi kependudukan dan adanya inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Perlu adanya pelatihan SDM terutama komputer agar seluruh aparatur mengikuti perkembangan zaman. Apalagi di zaman yang semakin maju setiap aktivitas tidak akan jauh dari teknologi. Selain itu perlu adanya program atau kegiatan guna meningkatkan pemahaman prosedur pelayanan kepada masyarakat.
3. Perlu adanya ketegasan dalam setiap pemberian hukuman. Sehingga dengan demikian akan timbul kesadaran untuk merubah pola pikir dan tindakan ke arah yang lebih baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Buku-buku**

Priansa, Donni Juni.2016.*Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung:Alfabet.

Fahmi, Irham.2011.*Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasi*.Bandung : CV. Alfabeta.

Mangkunegara, Anwar Prabu.2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama.

Tika, Moh. Pabundu.2014. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*.Jakarta : Bumi Aksara.

Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta:Gava Media.

Ibrahim, Amin.2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.Bandung: CV. Mandar Maju.

Harsono.2005.*Administrasi Kepegawaian*.Jatinangor:Alqa Prisma Interdelta.

Rusli, Said.2014.*Pengantar Ilmu Kependudukan*.Jakarta:LP3ES.

Irianto, Agus dan Friyatmi.2016.Demografi dan Kependudukan.Jakarta : KENCANA

Nazir, Moh.2014.*Metode Penelitian*.Ghalia Indonesia.

Silalahi, Ulber. 2012.*Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama.

Arikunto, Suharsimi.2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Pt Rineka Cipta.

Zuriah, Nurul.2009.*Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan Teori-Aplikasi*.Jakarta: Pt. Bumi Aksara.

Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Administrasi*.Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyono.2017.*Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&B*.Bandung: CV. Alfabeta

1. **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-undang nomor 43 tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian

Undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No 25 tahun 2009

Peraturan Bupati Trenggalek nomor 37 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan

1. **Sumber lain**

Laporan Kinerja Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek tahun 2017

Pattiasina, Giovanny.2016. [https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3227444/kinerja-pns-rendah-menpan-rb-ada-yang-absen-100-hari-dalam-setahun. 09 Oktober 2018](https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3227444/kinerja-pns-rendah-menpan-rb-ada-yang-absen-100-hari-dalam-setahun.%2009%20Oktober%202018).

Sugianto, Danang.2017. <https://finance.detik.com/wawancara-khusus/d-3522331/blak-blakan-menpan-rb-soal-kinerja-pns>. 09 Oktober 2018.

Widana, Ira.2017.Komisi I dan Camat se Kabupaten Trenggalek Datang ke Siak untuk Belajar Paten, 2017.<https://www.goriau.com/berita/riau/komisi-i-dan-camat-se-kabupaten-trenggalek-datang-ke-siak-untuk-belajar-paten.html>. 05 Oktober 2018.

Riyanto,Agus.2017. <http://koranmemo.com/dprd-pertanyakan-konsep-smart-city-dan-pelayanan-paten/.> 09 Oktober 2018.