

Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Sebagai Strategi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima  
di Kantor Kecamatan Panongan

Ujian Tengah Semester

Nasywa Aulia Shafira (2216041117)



ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

### *Abstract*

This study aims to determine Evaluation of the performance of state civil servants in Public Services at the Panongan District Office, Tangerang Regency using various indicators: employee ability to complete work, quality of work produced by employees, responsibility and work discipline and factors that support and hinder employee performance.

The method used in this research is the Purposive Sampling technique. The data analysis used in this research is descriptive qualitative which begins with the process of collecting data, simplifying data, presenting data, and drawing conclusions. The conclusion of this research is that the Performance Evaluation of State Civil Apparatus Employees in Public Services in Panongan District, Tangerang Regency has not been optimal as it should be. This can be seen from the results of the employee's work, both in terms of the employee's ability to complete the work, the quality of the work produced by the employee, responsibility and work discipline. At the Panongan District office there are still many obstacles being faced, this is due to a lack of attention from the district government.

The government's attention to performance in the sub-district is very important, so that public services can run well and development can be carried out for the progress of the community in the sub-district.

keywords : evaluation of public services, performance, government

### *Abstrak*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Kinerja aparatur sipil negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang dengan berbagai indikator: kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, responsibilitas serta disiplin kerja dan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat kinerja pegawai.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Purposive Sampling analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Evaluasi Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang belum maksimal sebagaimana mestinya hal ini terlihat dari hasil kerja pegawai, baik dari segi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, responsibilitas serta disiplin kerja yang ada di kantor Kecamatan Panongan masih banyak kendala yang dihadapi, hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari pemerintah kabupaten.

Perhatian dari pemerintah terhadap kinerja di kecamatan sangatlah penting, agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik serta pembangunan dapat dilaksanakan untuk kemajuan masyarakat di kecamatan tersebut.

Kata Kunci : evaluasi pelayanan publik, kinerja, pemerintah

### Kata Pengantar

Puji syukur atas rahmat Allah SWT, berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga tugas dengan judul "Evaluasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Panongan".

Tugas ini dibuat dengan tujuan memenuhi tugas Ujian Tengah Semester Mata Kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik dari Ibu Intan Fitri Meutia, S. A. N, M. A, Ph.D.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih atas bimbingannya dalam penyelesaian tugas ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan masih melakukan banyak kesalahan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kesalahan dan ketidaksempurnaan yang pembaca temukan dalam laporan ini. Penulis juga mengharap adanya kritik serta saran dari pembaca apabila menemukan kesalahan dalam laporan penelitian ini.

## DAFTAR ISI

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| ABSTRAK.....                                       | II |
| KATA PENGANTAR.....                                | IV |
| DAFTAR ISI.....                                    | V  |
| I. PENDAHULUAN.....                                | 1  |
| 1.1 Latar Belakang.....                            | 1  |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                           | 3  |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                         | 3  |
| II. TINJAUAN PUSTAKA.....                          | 4  |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                      | 4  |
| 2.2 Tinjauan Umum Tentang Program.....             | 12 |
| 2.2.1 Definisi Program.....                        | 12 |
| 2.2.2 Indikator Keberhasilan Program.....          | 12 |
| 2.3 Tinjauan Umum Tentang Evaluasi.....            | 12 |
| 2.3.1 Definisi Evaluasi.....                       | 12 |
| 2.3.2 Tahapan Evaluasi Kinerja.....                | 13 |
| 2.3.3 Indikator Yang Digunakan Dalam Evaluasi..... | 14 |
| 2.4 Tinjauan Umum Tentang Strategi.....            | 14 |
| 2.4.1 Definisi Strategi.....                       | 14 |
| 2.4.2 Rencana Strategi.....                        | 14 |
| 2.5 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Prima.....     | 15 |
| 2.5.1 Definisi Pelayanan Prima.....                | 15 |
| 2.5.2 Indikator Pelayanan Prima.....               | 15 |
| 2.5.3 Pentingnya Pelayanan Prima.....              | 16 |

|       |                                        |    |
|-------|----------------------------------------|----|
| 2.6   | Kerangka Pikir.....                    | 16 |
| III.  | METODE PENELITIAN.....                 | 17 |
| 3.1   | Tipe Penelitian.....                   | 17 |
| 3.2   | Fokus Penelitian.....                  | 17 |
| 3.3   | Lokasi Penelitian.....                 | 17 |
| 3.4   | Jenis dan Sumber Data Penelitian ..... | 18 |
| 3.4.1 | Jenis Data Penelitian.....             | 18 |
| 3.4.2 | Sumber Data Penelitian.....            | 18 |
| 3.5   | Teknik Pengumpulan Data.....           | 19 |
| 3.6   | Teknik Analisis Data.....              | 19 |
| 3.7   | Teknik Keabsahan Data.....             | 20 |
| IV.   | HASIL DAN PEMBAHASAN.....              | 21 |
| 4.1   | Hasil dan Pembahasan.....              | 21 |
| V.    | KESIMPULAN DAN SARAN.....              | 25 |
| 5.1   | Kesimpulan.....                        | 25 |
| 5.2   | Saran.....                             | 27 |
|       | DAFTAR PUSTAKA.....                    | 28 |

## **I. Pendahuluan**

### **I.I Latar Belakang**

Indonesia berkomitmen untuk mewujudkan tujuan nasionalnya, sesuai dengan yang tercantum pada alinea keempat pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 "Memajukan kesejahteraan umum". Untuk mewujudkan hal itu, diperlukan pegawai negara dalam hal ini yaitu Aparatur Sipil Negara yang profesional, kompeten, bertanggung jawab, adil, jujur, dan bersih dari praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) sehingga mampu menjalankan pelayanan publik yang baik sesuai kualifikasi bidang ilmu yang dimilikinya (Ryngaert & Wouters, 2005; Dwiyanto, 2006; dan Komara, 2018).

ASN sebagai profesi yang berlandaskan pada prinsip nilai dasar; kode etik dan kode perilaku; komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik; kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas, kualifikasi akademik, jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas, dan profesionalitas jabatan.

Tuntutan kepada ASN semakin besar. Peran ASN sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksana kebijakan dan pelayanan publik yang profesional. Untuk itu, demi terwujudnya ASN yang profesional, diperlukan generasi yang mampu menjawab segala tantangan zaman. Karakteristik setiap generasi tersebut dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang nyata dalam mewujudkan SMART ASN, sehingga karakteristik tersebut menjadi acuan dalam kinerja ASN.

Faktanya, kinerja ASN di Kantor Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang belum maksimal, didukung oleh berbagai fakta diantaranya, banyak pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan keterampilan, lambatnya pelayanan yang diberikan sehingga tujuan dari pelayanan publik prima belum dapat tercapai.

Kualitas kinerja aparatur negara menjadi perhatian utama di tengah tuntutan akan profesionalisme, ketepatan, dan kecepatan dalam penyelesaian pekerjaan terutama yang berkaitan langsung dengan masyarakat luas. Penegakan disiplin selalu menjadi pembicaraan utama, mengingat faktanya bahwa masih rendahnya kompetensi yang dimiliki oleh aparatur sipil negara (ASN) dalam menjalankan

pekerjaannya. Dengan fungsi dan tugasnya, peran ASN yaitu memberikan pelayanan baik dalam penyelenggaraan tugas negara dan

pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah demi kemajuan pembangunan. Menjalankan fungsi yang tidak mudah, setiap ASN perlu memiliki kompetensi yang layak dan sesuai dengan tuntutan tugasnya. Hal ini penting mengingat tantangan terbesar yang dihadapi ASN di era saat ini adalah profesionalisme dan kemandirian di dalam memberikan pelayanan publik.

Pejabat dan pelaksana pemerintahan seringkali menjadi sorotan karena masyarakat secara langsung dapat menilai kualitas kinerja ASN sebagai penentu dari kelancaran jalannya birokrasi, mulai dari penyelenggaraan pemerintah,

pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat. Persoalan kinerja menjadi topik pokok dalam birokrasi pemerintahan, mengingat dampak yang ditimbulkannya sangat luas, di bidang politik maupun perekonomian.

Secara umum, kinerja dianggap sebagai tingkat keberhasilan atau hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya berpotensi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan menjadi titik ukur tingkat kepercayaan masyarakat (Mangkunegara, 2001). Kualitas kinerja pegawai erat kaitannya tingkat pendidikan, kesesuaian penempatan kerja, pengalaman, dan pengelolaan waktu. Kritik tentang rendahnya mutu pelayanan pegawai ASN selalu dikaitkan dengan profesionalisme semata. Faktanya, tidak memadainya kualitas kerja pegawai ASN juga merupakan akibat tidak seimbangnya jumlah antara jumlah pegawai ASN dengan para stakeholders-nya, di samping rendahnya kompetensi para pegawai ASN yang bersangkutan (Paath, 2018; dan Komara, 2018).

Oleh karena itu, perlunya dilakukan evaluasi kinerja ASN yaitu membandingkan produktivitas tenaga kerja, yang merupakan perbandingan hasil nyata pekerjaan dengan standar tenaga kerja yang ditetapkan oleh Instansi Pemerintahan. Penilaian kinerja merupakan salah satu alat yang digunakan dalam perusahaan untuk mengidentifikasi kemajuan dan menilai pekerjaan serta memotivasi ASN lainnya.

Dalam hal ini, evaluasi kinerja juga berkaitan dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*). Kinerja instansi pemerintah dipengaruhi oleh *good governance*.

Secara teori *good governance* melaksanakan pengelolaan pemerintahan dengan adanya peran stakeholders yang terlibat dalam bidang sosial, ekonomi dan juga politik serta juga ikut terlibat dalam memanfaatkan sumber daya yang meliputi alam dan manusia ataupun keuangan yang dilaksanakan menurut keperluan masing-masing. Pengembangan dan penerapan prinsip *good governance* yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan

pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna serta bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Tentu hal ini akan berdampak pada kinerja instansi pemerintah yang berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, apabila pelaksanaan good governance ditingkatkan maka pemerintah dapat menjalankan kegiatan dan programnya dengan baik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja instansi pemerintah itu sendiri.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah di jelaskan pada latar belakang diatas, maka dapat merumuskan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut

1. Apa faktor penyebab belum maksimalnya pelayanan di Kantor Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang?
2. Apa langkah yang diambil pemerintah setempat dalam upaya meningkatkan pelayanan supaya terwujudnya pelayanan prima?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai adalah

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab belum maksimalnya pelayanan di Kantor Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang
2. Untuk mengetahui langkah apa yang diambil pemerintah setempat demi terwujudnya pelayanan prima di Kantor Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti                                                        | Judul dan Tahun Penelitian                                                                                                                | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Jeferson Glandy<br>Lumentah, Johnny Hanny,<br>Posumah Martha. Ogotan | Evaluasi Kinerja Pegawai<br>Negeri Sipil Dalam<br>Meningkatkan Pelayanan<br>Publik di Kantor Camat<br>Tompaso Kabupaten<br>Minahasa, 2015 | Dalam hal ini kinerja pegawai negeri sipil didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan atau pencapaian pelaksanaan program atau kegiatan yang telah ditetapkan sehubungan dengan tugas dan fungsinya menyelenggarakan pelayanan publik di Kantor Camat Tompaso. Evaluasi atau tingkat keberhasilan tersebut dapat diamati dari beberapa indikator kinerja yaitu: Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Untuk menjawab tujuan penelitian tersebut maka dilakukan wawancara terhadap beberapa Pegawai Negeri Sipil yang ada di Kantor Camat Tompaso, beberapa Hukum Tua di kecamatan Tompaso, serta unsur Masyarakat. Data atau informasi yang |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>diperoleh dari wawancara dianalisis dengan teknik analisis kualitatif model interaktif. Hasil analisis data wawancara dikemukakan berikut ini.</p> <p>1. Produktivitas</p> <p>Tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.</p> <p>Dalam rangka tugas fungsi dan wewenang tersebut setiap bagian kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa menetapkan program dan kegiatan yang akan dilaksanakan pada setiap satu tahun anggaran. Menurut hasil wawancara dengan camat tompaso bahwa program dan kegiatan yang ditetapkan pada setiap seksi dapat dilaksanakan sesuai dengan yang telah direncanakan. Bahwa semua kepala seksi yang diwawancarai mengungkapkan bahwa program dan kegiatan pada tiap-tiap bidang yang mereka pimpin telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah</p> |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>ditetapkan.</p> <p>2. Kualitas Layanan</p> <p>Penting dalam menjelaskan kinerja suatu organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.</p> <p>Berdasarkan konsep tersebut maka dalam penelitian ini kualitas layanan di definisikan sebagai kepuasan pelanggan sehingga penyelenggaraan pelayanan publik di kantor camat tompaso bisa berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</p> <p>3. Responsivitas</p> <p>Dalam konteks birokrasi dan organisasi pemerintah, responsivitas menunjuk pada</p> |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>keselarasan antara program dan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.</p> <p>Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya.</p> <p>4. Responsibilitas.</p> <p>Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang ekspisit maupun implisit, lenvine dalam dwiyanto (2006:51). Oleh sebab itu responsibilitas bisa pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.</p> <p>5. Akuntabilitas</p> <p>Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran eksternal yang dikembangkan oleh birokrasi public atau</p> |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                 |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                 |                                                                                                   | <p>pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2 | Muh. Kadarisman | <p>EFEKTIFITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KOTA DEPOK, 2019</p> | <p>Hasil observasi awal di lapang penelitian (field research) dan sebagai nilai kebaruan menunjukkan, bahwa ASN di Kota Depok adalah para pegawai yang berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (termasuk pelayanan di bidang administrasi) dengan “lima S (senyum, salam, sapa, semangat, dan sepuh hati). Dalam pelayanan administrasi tersebut, dikenal dengan pelayanan sepuh hati, yakni pelayanan yang berasal dari dalam sanubari diri para ASN.</p> <p>Dalam pelayanan administrasi di Kota Depok, yaitu bagaimana ASN memandang diri sendiri, memandang orang lain dan memandang pekerjaan. Dalam memandang diri sendiri, ASN memiliki penuh kepercayaan diri</p> |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>terhadap dirinya sendiri. ASN memiliki kemampuan berhubungan dengan orang lain. Suka menyenangkan hati pelanggan dan tidak memandang dirinya rendah karena pekerjaan. ASN tidak hanya ramah dan profesional, tetapi juga mampu menjalin hubungan emosional dengan setiap pelanggan yang datang.</p> <p>Terkait hal tersebut, dari hasil observasi di lapangan penelitian menunjukkan bahwa akhir-akhir ini tuntutan masyarakat di Kota Depok untuk mendapatkan pelayanan secara kuantitas maupun kualitas terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu sesuai dengan dinamika masyarakat. Tuntutan tersebut semakin berkembang, seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa setiap warga masyarakat di Kota Depok memiliki hak untuk memperoleh pelayanan sebaik-baiknya dan seadil-adilnya. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat tersebut, maka di era desentralisasi yang</p> |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |              |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |              |                                                                                                    | semakin menguat ini, Pemerintah Kota Depok dituntut bekerja lebih profesional, jujur, transparan, disiplin, efektif dan efisien, serta mampu mengembangkan segala potensi daerah secara berkesinambungan, sehingga kesejahteraan seluruh masyarakatnya dapat segera diwujudkan secara adil dan merata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3 | Abdul Nadjib | Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Muara Enim, 2020 | Kualitas pekerjaan diberikan sebagai respon seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya ditentukan oleh pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan erat kaitannya dengan tingkat pendidikan, sedangkan keterampilan berhubungan dengan pengalaman. Pengalaman ini diperoleh dari kegiatan non formal dan kemampuan berdaya cipta sebagai kontribusi untuk menyelesaikan persoalan. Di dalam struktur pekerjaan, kedua hal ini memegang peran penting dalam karir seseorang. Pegawai dengan pendidikan tinggi, memiliki pengalaman serta adanya kemampuan adaptasi yang baik dengan cepat dapat menangani |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>serangkaian tugas yang dibebankan padanya. Dengan kata lain, pegawai dengan bekal pengetahuan dan keterampilan yang layak dapat mempengaruhi kualitas pekerjaan yang dihasilkan.</p> <p>Adanya pendidikan yang layak dan didukung oleh kompetensi yang baik berpengaruh pada pengetahuan pegawai untuk menyelesaikan tugas yang ditanggungnya dan mendorong tercapainya target organisasi. Pegawai dengan kualitas tidak baik ditemukan pada kasus inisebagian besar karena tidak menguasai atau memiliki kompetensi yang rendah, meskipun bidang kerjanya linier dengan bidang ilmunya.</p> <p>Penerapan disiplin tepat waktu, baik pada saat datang dan pulang kantor juga berlaku untuk ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas sehari-hari. Oleh karena pimpinan perlu melakukan koordinasi dengan bawahan sebelum dimulai kerja. Hal ini bisa menjadi motivasi tersendiri sehingga pegawai akan merasa terpanggil untuk bekerja tepat waktu.</p> |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |                                                                                                                              |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | Pimpinan melakukan monitoring secara aktif dan mencari solusi jika ditemukan permasalahan dengan pendekatan secara personal. |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **2.2 Tinjauan Umum Tentang Program**

### **2.2.1 Definisi Program**

Menurut KBBI, Program merupakan rancangan mengenai asas serta usaha (dalam ketatanegaraan, perekonomian, dan sebagainya) yang akan dijalankan.

### **2.2.2 Indikator Keberhasilan Program**

Indikator keberhasilan program merupakan ukuran atau patokan dalam menentukan berhasil atau tidaknya program yang telah dibuat.

Menurut Wulandari (2013) yang menyatakan

bahwa keberhasilan suatu program dilihat dari pembangunan yang diselesaikan tepat waktu, sesuai dengan anggaran dan kualitas baik, serta memberikan kepuasan tinggi dari pelanggan.

## **2.3 Tinjauan Umum Tentang Evaluasi**

### **2.3.1 Definisi Evaluasi**

Menurut KBBI, evaluasi adalah menilai, penilaian.

Menurut Mohammad Ali (2014) mengatakan bahwa evaluasi merupakan suatu kegiatan yang biasanya dilakukan untuk membuat penilaian terhadap kelayakan suatu perencanaan, implementasi, dan hasil suatu program atau kebijakan.

Menurut Sugiyono (2015) evaluasi adalah proses untuk mengetahui seberapa jauh perencanaan dapat dilaksanakan dan seberapa jauh tujuan program tercapai.

### **2.3.2 Tahapan Evaluasi Kinerja**

Ada beberapa tahapan dalam mengevaluasi kinerja pegawai :

#### **1. Penetapan standar kinerja**

Tahap ini adalah proses awal dari penilaian kinerja pegawai, di mana standar kinerja yang akan digunakan untuk mengukur kinerja pegawai ditetapkan. Standar kinerja ini harus jelas, terukur, terstruktur, dan terkait dengan tujuan dari organisasi.

#### **2. Pengamatan dan pengumpulan data**

Tahap ini melibatkan pengamatan dan pengumpulan data mengenai kinerja pegawai. Data ini dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti atasan langsung, rekan kerja, pelanggan, dan karyawan itu sendiri. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen seperti formulir penilaian atau wawancara.

#### **3. Evaluasi kinerja**

Tahap evaluasi kinerja melibatkan pengolahan data yang telah dikumpulkan dan penilaian kinerja pegawai berdasarkan standar kinerja yang telah ditetapkan pada tahap pertama. Evaluasi kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan metode tunggal atau kombinasi dari beberapa metode, seperti metode penilaian skala, metode penilaian grafik, atau metode penilaian perilaku.

#### **4. Umpan balik atau feedback**

Tahap umpan balik melibatkan pemberian informasi mengenai hasil evaluasi kinerja kepada pegawai. Umpan balik dapat diberikan dalam bentuk tertulis atau lisan, dan harus disampaikan dengan cara yang jelas, terbuka, dan objektif. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memberikan pemahaman kepada pegawai mengenai kinerja mereka serta memberikan rekomendasi atau saran untuk memperbaiki kinerja yang perlu ditingkatkan.

#### **5. Pengembangan rencana tindakan**

Tahap terakhir dalam penilaian kinerja karyawan adalah pengembangan rencana tindakan. Rencana tindakan ini mengidentifikasi tindakan yang perlu diambil oleh karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka, serta dukungan yang diperlukan dari organisasi untuk mencapai tujuan ini. Rencana tindakan juga dapat mencakup pengembangan karir, pelatihan, atau pemberian insentif dan penghargaan sebagai bentuk motivasi.

### **2.3.3 Indikator yang digunakan dalam evaluasi**

Ada beberapa indikator yang dimaksud antara lain :

#### **1. Tanggung jawab**

2. Ketepatan Waktu
3. Kualitas Pekerjaan
4. Kuantitas Hasil
5. Kerjasama Tim
6. Inisiatif
7. Kepemimpinan

## **2.4 Tinjauan Umum Tentang Strategi**

### **2.4.1 Definisi Strategi**

Menurut KBBI, strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.

Menurut Rangkuti (2013:183) berpendapat bahwa strategi adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan misi yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.4.2 Rencana Strategi**

Semua anggota harus bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

#### **A. Mengembangkan Program, Anggaran, dan Prosedur**

##### **Program**

Tujuan dari program adalah untuk membuat tindakan berorientasi pada strategi.

##### **Anggaran**

Proses anggaran dimulai setelah program dikembangkan.

##### **Prosedur**

Prosedur-prosedur akan memastikan bahwa operasional suatu instansi akan selalu tetap dan stabil sepanjang waktu.

## B. Mencapai Sinergi

Salah satu tujuan yang harus dicapai dalam implementasi strategi adalah sinergi diantara berbagai fungsi dan unit yang tersedia.

## 2.5 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Prima

### 2.5.1 Definisi Pelayanan Prima

Menurut KBBI, pelayanan artinya usaha dalam melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan. Kemudian prima definisinya adalah sangat baik dan utama.

Oleh karena itu, secara umum pelayanan prima artinya sebuah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan sangat baik.

Menurut Semil dalam Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, (2018) kata pelayanan prima dalam bahasa Inggris keseluruhan tidak disebut sebagai premium service, tetapi disebut dengan excellent service (pelayanan yang unggul, baik sekali)

atau service excellent (keunggulan pelayanan dengan mutu yang baik sekali).

### 2.5.2 Indikator Pelayanan Prima

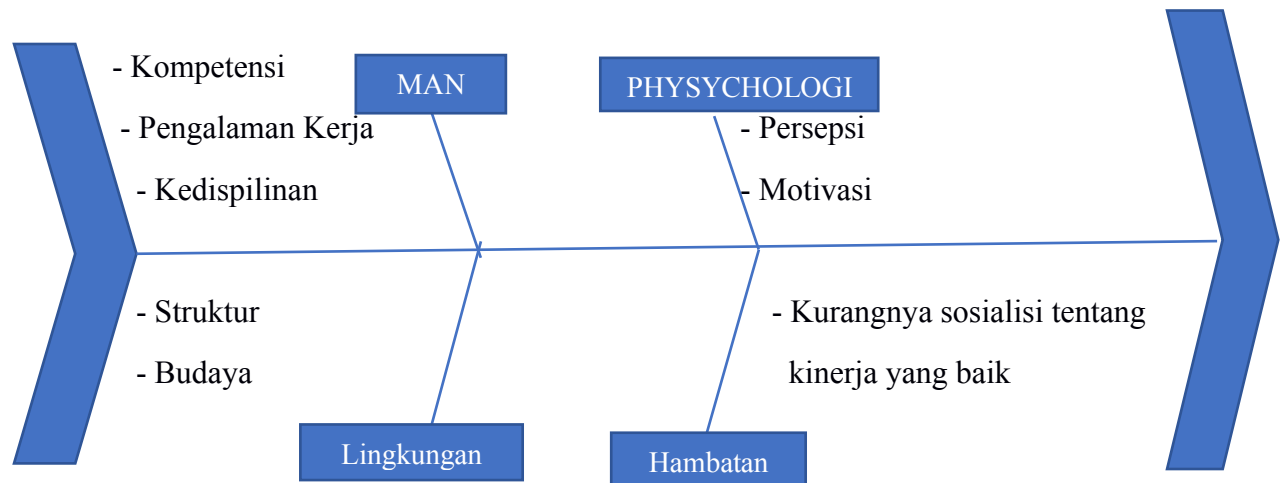
1. Vision (visi)
2. Recover (raih/bangkit kembali)
3. Improve (melakukan peningkatan perbaikan)
4. Care (memberi perhatian)
5. Empower (memberdayakan)
6. Exceed Expectations (melampaui harapan konsumen)

### 2.5.3 Pentingnya Pelayanan Prima

Banyak manfaat yang didapat ketika sebuah instansi memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya. Sebaliknya jika sebuah organisasi tidak menerapkan pelayanan prima terhadap pelanggannya maka kesempatan untuk meningkatkan jumlah penjualan bisa jadi akan

menghilang. Jika pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka kemungkinan akan merusak reputasi dari instansi terkait.

## 2.6 Kerangka Pikir



### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Tipe yang digunakan ialah tipe kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010:04) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah "prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati". Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Berdasarkan dari pengertian beberapa ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini fokus pada aspek Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Sebagai Strategi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Panongan.

#### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam

penelitian. Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Panongan dikarenakan Kantor Kecamatan Panongan belum pernah diadakan penelitian yang serupa khususnya mengenai alasan evaluasi kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Panongan.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

#### **3.4.1 Jenis Data Penelitian**

##### **Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

##### **Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian.

#### **3.4.2 Sumber Data Penelitian**

##### **1) Informan**

Informan awal dipilih secara purposive sampling atas dasar permasalahan, judul maupun fokus penelitian. Kemudian pemilihan informan selanjutnya menggunakan teknik snowball sampling, yaitu peneliti pertama-tama datang pada seseorang yang dianggap dapat sebagai key informan, kemudian informan tersebut menunjuk informan lain sebagai informasi baru untuk dijadikan responden. Kemudian untuk menentukan informan terakhir, apabila sudah tidak ada lagi variasi informasi yang diberikan oleh informan.

##### **2) Dokumen**

Dokumen berupa catatan-catatan yang berasal dari arsip, buku-buku, serta dokumen lain yang berkaitan dengan apa yang diteliti oleh peneliti seperti yang bersumber dari jurnal, surat kabar, maupun internet.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting, karena salah satu tujuan dari penelitian yaitu untuk mendapatkan data. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini hampir sama dengan teknik pengumpulan data pada penelitian sosial umumnya. Teknik yang paling umum digunakan diungkapkan oleh Bungin (2010), manfaat secara empiris penggunaan metode pengumpulan data kualitatif adalah dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

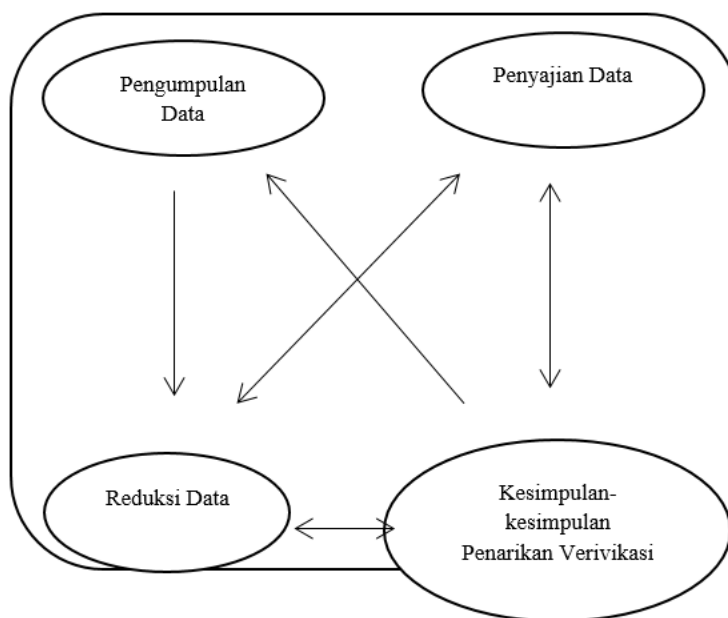
Secara lebih rinci teknik pengumpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Interview atau Wawancara yaitu pertama, peneliti melakukan wawancara secara informal yaitu pembicaraan tergantung spontanitas dalam mengajukan pertanyaan kepada yang diwawancarai, sehingga tercipta suasana biasa dan wajar seperti pembicaraan biasa dalam kehidupan sehari-hari. Kedua, yaitu peneliti menggunakan pedoman wawancara dengan membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang akan ditanyakan pada saat proses wawancara, yang bertujuan agar pokok-pokok yang direncanakan dapat tercakup seluruhnya. Dari kedua model yang dipilih, semuanya disesuaikan lapangan sesuai dengan kondisi yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada informan terkait Evaluasi Kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang.
2. Teknik observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan melakukan pencatatan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang Evaluasi Kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang. Dalam hal ini peneliti mengobservasi terkait dengan Kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang.
3. Teknik Dokumentasi yaitu: mencatat data yang ada di instansi terkait dengan penelitian berupa dokumen, surat-surat keputusan, acara pembukaan pelatihan, dan penutupan pelatihan.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Digunakan dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai mengumpulkan data dalam periode tertentu. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif atau lebih spesifik menggunakan metode interaktif.

Model analisis data yang digunakan adalah model interaktif Miles, Huberman, dkk



Gambar 1. Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data merupakan suatu upaya validasi data yang diperoleh. Menurut Moleong 2014, untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi empat kriteria yakni:

#### a. Derajat kepercayaan atau kredibilitas (credibility)

Pengecekan atau derajat kepercayaan data diperoleh melalui langkah-langkah sebagai berikut:

##### 1. Triangulasi, yaitu membandingkan data penelitian dengan berbagai cara.

Menurut Moleong (2014), terdapat empat macam triangulasi yaitu; triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi penyidik, dan triangulasi teori. Triangulasi disajikan dengan menampilkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi yang peneliti dapat. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti melakukan derajat kepercayaan dengan menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah teknik menguji data dan informasi mencari data yang sama dengan informan satu dengan yang lainnya. Data yang peneliti dapat dari informan dikomplikasikan dengan hasil dokumentasi dan observasi yang memiliki kesamaan informasi kemudian dikategorikan mana pandangan yang sama, berbeda dan spesifik.

##### 2. Keteralihan atau transferabilitas (transferability)

Pengecekan transferabilitas atau keteralihan diperoleh melalui uraian rinci (htick description) yakni deskripsi secara rinci temuan-temuan di lapangan yang dituangkan dalam laporan hasil penelitian.

##### 3. Kebergantungan atau dependabilitas (dependabilit)

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapat yaitu belum maksimalnya kinerja pelayanan publik dalam hal ini Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Panongan, terlihat dari hasil kerja pegawai baik dari segi kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang tersedianya sumber daya yang kompeten, serta disiplin kerja yang ada di kantor Kecamatan Panongan masih banyak kendala yang dihadapi, hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari pemerintah kabupaten.

Faktor Pertama yaitu dijumpai pegawai yang menunda pekerjaan atau dikenal dengan istilah Prokrastinasi adalah ketidakmampuan dalam menggunakan waktu dengan efektif yang mengakibatkan individu akan menunda pekerjaan, bermalas-malasan, dan menggunakan waktu tidak efektif (Faraoug,2010).

Basco (2010) berpendapat bahwa dengan prokrastinasi adalah pelarian dalam menghadapi kenyataan yang sehingga melakukan hal yang menyenangkan sehingga waktu untuk pekerjaan atau tugas dibuang sia-sia dengan sementara yang mengakibatkan individu tidak memiliki daftar tugas. Prokrastinasi adalah suatu kecenderungan untuk menunda dalam memulai maupun menyelesaikan kinerja secara keseluruhan untuk melakukan aktivitas lain yang tidak berguna, sehingga kinerja secara keseluruhan untuk melakukan aktivitas lain yang tidak berguna, sehingga kinerja menjadi terhambat, tidak pernah menyelesaikan tugas tepatwaktu, sering terlambat dalam menghandiri pertemuan-pertemuan (Solomon & Rothblum dalam Aini & Mahardayani, 2011).

##### Teori Prokrastinasi

Teori perkembangan prokrastinasi (Ghufron, 2003):

##### a. Psikodinamik

Beranggapan bahwa pengalaman masa lalu dapat mempengaruhi perilaku dan perkembangan proses kognitif individu, pernah mengalami kegagalan dalam mencapai suatu prestasi, dan menemui kasus yang sama ketika dewasa, ia akan merasa tidak senang dan seseorang tersebut dapat prokrastinasi dalam melakukan pekerjaannya.

##### b. Behavioristik

Beranggapan bahwa perilaku prokrastinasi akan muncul karena akibat dari proses pembelajaran yang pernah dilakukan seseorang, terlebih lagi apabila ia mendapatkan penguatan ketika melakukan prokrastinasi.

### c. Kognitif-Behavioral

Beranggapan bahwa prokrastinasi terjadi karena adanya keyakinan irasional terhadap individu. Keyakinan irasional akan muncul disebabkan karena suatu kesalahan dalam mempersepsikan tugas. Seseorang dapat menganggap tugas adalah suatu hal yang tidak menyenangkan dan berat, sehingga terjadi ketakutan yang berlebihan ketika terjadi kegagalan atau kesalahan dalam mengerjakan tugas. Akibatnya seseorang akan menunda dalam mengerjakan tugas.

Faktor Kedua yaitu belum maksimalnya kemampuan ASN yang berada di Kantor Kecamatan Panongan.

Menurut James L. Gibson (1989:215) mendefinisikan kemampuan ialah kemampuan yang menunjukkan potensi seseorang guna melaksanakan tugas serta pekerjaannya.

Menurut A.S Moenir (1987:76) mengemukakan kemampuan ialah kemampuan dalam hubungan pekerjaan ialah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdaya guna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

Menurut pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja ialah salah satu dari aspek kerja yang meliputi kondisi fisik atau material serta psikologis yang ada di sebuah instansi yang dimana pekerja tersebut bekerja.(Dana, 2012)

Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai ialah kemampuan dari pegawai itu sendiri. Kemampuan pegawai sangat berhubungan dengan bakat, pengetahuan, minat, serta pengalaman yang dimiliki supaya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditentukan. Manajemen perusahaan diharuskan dapat meningkatkan kemampuan dari setiap pegawainya, supaya selaras dengan kebutuhan SDM instansi tersebut, sebab kemampuan tersebut menunjukkan potensi atau keahlian yang seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya (Rindy, 2015).

Tentunya untuk meningkakan potensi kinerja karyawan tersebut menjadi sebuah tantangan Manajemen Sumber Daya Manusia karena untuk mencapai sebuah keberhasilan tujuan suatu instansi, serta keberlangsungan hidup perusahaan tersebut sangat bergantung pada kualitas SDM itu sendiri. Namun, instansi tentunya tidak hanya memerlukan karyawan yang mampu dan terampil serta memiliki pemikiran kreatif, tetapi karyawan yang bekerja dengan rajin atau giat serta memiliki motivasi mencapai hasil yang optimal dan sesuai dengan perencanaan perusahaan. (Rindy, 2015)

Persaingan yang ketat di lingkup Kantor Kecamatan Panongan akan mendorong peningkatan kemampuan pegawai-pegawainya, agar output yang telah dihasilkan berkualitas. Selain itu, suatu instansi harus mengetahui serta memahami kebutuhan dari setiap pegawainya, sehingga pegawai dapat bekerja dengan maksimal. Pemenuhan kebutuhan merupakan salah satu upaya

agar memotivasi pegawai agar lebih giat dan aktif dalam bekerja. (Rindy, 2015), (Ali, 2017), and (Ridwan et al., 2020).

Faktor Ketiga yaitu kurang tersedianya sumber daya manusia yang kompeten.

Perencanaan sumber daya manusia merupakan kegiatan penentuan jumlah dan jenis sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu organisasi untuk masa yang akan datang (Irawan, 2015:52).

Oleh karena itu perencanaan sumber daya manusia adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan peramalan kebutuhan tenaga kerja di masa datang pada suatu organisasi, meliputi penyediaan tenaga kerja baru dan pendayagunaan yang sudah tersedia. Atau dengan kata lain menentukan gerakan SDM yang ada dari posisi saat ini menuju posisi yang diinginkan di masa datang. Perencanaan Sumber Daya Manusia ini memiliki peranan penting dalam diri seseorang dan dapat memengaruhi kinerja. Karena pada dasarnya perencanaan sumber daya manusia yang baik akan menciptakan pengkaderan karyawan yang berkualitas dalam proses bekerja. Hal ini seperti apa yang dilakukan oleh Taroreh (2016) dimana dalam penelitiannya tersebut memberikan hasil jika perencanaan Sumber Daya Manusia ini memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawainya.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, suatu instansi dapat melakukan melakukan perencanaan sumber daya manusia berupa evaluasi pencapaian prestasi kerja pegawai secara berkala, dan memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja baik, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pegawai dan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Instansi perlu membuat strategi untuk menciptakan kepuasan bagi pegawai, sehingga berdampak positif untuk instansi tersebut.

Faktor Keempat yaitu disiplin kerja.

Dalam menjalankan setiap aktivitas atau kegiatan sehari-hari, masalah disiplin sering didefinisikan dengan tepat, baik waktu maupun tempat. Apapun bentuk kegiatan itu, jika dilaksanakan dengan tepat waktu tidak pernah terlambat, maka itu pula yang dikatakan tepat waktu. Demikian pula dengan ketepatan tempat, maka "predikat" disiplin tersebut telah masuk ke dalam jiwa seorang pegawai.

Davis (dalam Mangkunegara, 2011:129) mengemukakan bahwa "Discipline is management action to enforce organization standards". Berdasarkan pendapat Davis, disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

Hasibuan (dalam Barnawi 2012:112), menyatakan bahwa disiplin kerja pegawai adalah kemampuan kerja seorang pegawai untuk secara teratur, tekun, terus-menerus, dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang telah ditentukan, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak menolak sanksi-sanksinya apabila seorang pegawai melanggar tugas.

Disiplin kerja penting karena:

1. Meningkatkan Produktivitas: Disiplin kerja membantu meningkatkan produktivitas karena pegawai dapat bekerja dengan fokus dan tugas terstruktur. Pegawai yang disiplin dapat mengatur jadwal mereka dengan baik dan memprioritaskan tugas agar dapat menyelesaikannya dalam waktu yang efektif.
2. Meningkatkan Kualitas: Pegawai yang disiplin cenderung lebih teliti dalam mengerjakan tugas, memeriksa hasil pekerjaan mereka dengan seksama dan menyelesaikan tugas sesuai tenggat. Ini membantu memastikan kualitas pekerjaan yang mereka hasilkan.
3. Mengurangi Keterlambatan: Pegawai yang disiplin selalu tepat waktu dan dapat mengatur waktu mereka dengan baik. Dengan demikian, mereka dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal dan mengatur jadwal tugas.
4. Menjaga Keamanan: Disiplin kerja juga membantu menjaga keamanan di tempat kerja. Pegawai yang disiplin cenderung mengikuti prosedur keselamatan yang ditetapkan dan tidak mengambil tindakan yang membahayakan diri mereka sendiri atau orang lain.
5. Meningkatkan Reputasi: Pegawai yang disiplin membangun reputasi baik bagi diri mereka sendiri dan perusahaan tempat mereka bekerja. Hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan dan kualitas kinerja perusahaan secara keseluruhan.
6. Meningkatkan Karir: Pegawai yang disiplin lebih dihargai daripada pegawai yang tidak disiplin. Pegawai yang disiplin lebih memungkinkan untuk diangkat ke posisi manajerial atau ke jenjang yang lebih tinggi dari sebelumnya.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Diperlukan pegawai negara dalam hal ini yaitu Aparatur Sipil Negara yang profesional, kompeten, bertanggung jawab, adil, jujur, dan bersih dari praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) sehingga mampu menjalankan pelayanan publik yang baik sesuai kualifikasi bidang ilmu yang dimilikinya (Ryngaert & Wouters, 2005; Dwiyanto, 2006; dan Komara, 2018).

ASN sebagai profesi yang berlandaskan pada prinsip nilai dasar; kode etik dan kode perilaku; komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik; kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas, kualifikasi akademik, jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas, dan profesionalitas jabatan.

Faktanya, tidak memadainya kualitas kerja pegawai ASN juga merupakan akibat tidak seimbangnya jumlah antara jumlah pegawai ASN dengan para stakeholders-nya, di samping rendahnya kompetensi para pegawai ASN yang bersangkutan (Paath, 2018; dan Komara, 2018).

Secara teori, good governance melaksanakan pengelolaan pemerintahan dengan adanya peran stakeholders yang terlibat dalam bidang sosial, ekonomi dan juga politik serta juga ikut terlibat dalam memanfaatkan sumber daya yang meliputi alam dan manusia ataupun keuangan yang dilaksanakan menurut keperluan masing-masing.

Tentu hal ini akan berdampak pada kinerja instansi pemerintah yang berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, apabila pelaksanaan good governance ditingkatkan maka pemerintah dapat menjalankan kegiatan dan programnya dengan baik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja instansi pemerintah itu sendiri.

Hasil yang didapat yaitu belum maksimalnya kinerja pelayanan publik dalam hal ini Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Panongan, terlihat dari hasil kerja pegawai baik dari segi kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang tersedianya sumber daya yang kompeten, serta disiplin kerja yang ada di kantor Kecamatan Panongan masih banyak kendala yang dihadapi, hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari pemerintah kabupaten.

Faktor Pertama yaitu dijumpai pegawai yang menunda pekerjaan atau dikenal dengan istilah Prokrastinasi adalah ketidakmampuan dalam menggunakan waktu dengan efektif yang mengakibatkan individu akan menunda pekerjaan, bermalas-malasan, dan menggunakan waktu tidak efektif (Faraoug,2010).

Basco (2010) berpendapat bahwa dengan prokrastinasi adalah pelarian dalam menghadapi kenyataan yang sehingga melakukan hal yang menyenangkan sehingga waktu untuk pekerjaan atau tugas dibuang sia-sia dengan sementara yang mengakibatkan individu tidak memiliki daftar tugas.

Prokrastinasi adalah suatu kecenderungan untuk menunda dalam memulai maupun menyelesaikan kinerja secara keseluruhan untuk melakukan aktivitas lain yang tidak berguna, sehingga kinerja secara keseluruhan untuk melakukan aktivitas lain yang tidak berguna, sehingga kinerja menjadi terhambat, tidak pernah menyelesaikan tugas tepatwaktu, sering terlambat dalam menghadiri pertemuan-pertemuan (Solomon & Rothblum dalam Aini & Mahardayani, 2011).

Teori Prokrastinasi Teori perkembangan prokrastinasi (Ghufron, 2003): a.Psikodinamik Beranggapan bahwa pengalaman masa lalu dapat mempengaruhi perilaku dan perkembangan proses kognitif individu, pernah mengalami kegagalan dalam mencapai suatu prestasi, dan menemui kasus yang sama ketika dewasa, ia akan merasa tidak senang dan seseorang tersebut dapat prokrastinasi dalam melakukan pekerjaannya.

Menurut pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja ialah salah satu dari aspek kerja yang meliputi kondisi fisik atau material serta psikologis yang ada di sebuah instansi yang dimana pekerja tersebut bekerja.

Namun, instansi tentunya tidak hanya memerlukan karyawan yang mampu dan terampil serta memiliki pemikiran kreatif, tetapi karyawan yang bekerja dengan rajin atau giat serta memiliki motivasi mencapai hasil yang optimal dan sesuai dengan perencanaan perusahaan.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, suatu instansi dapat melakukan perencanaan sumber daya manusia berupa evaluasi pencapaian prestasi kerja pegawai secara berkala, dan memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja baik, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pegawai dan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Hasibuan (dalam Barnawi 2012:112), menyatakan bahwa disiplin kerja pegawai adalah kemampuan kerja seorang pegawai untuk secara teratur, tekun, terus-menerus, dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang telah ditentukan, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak menolak sanksi-sanksinya apabila seorang pegawai melanggar tugas.

Pegawai yang disiplin dapat mengatur jadwal mereka dengan baik dan memprioritaskan tugas agar dapat menyelesaikannya dalam waktu yang efektif. Pegawai yang disiplin cenderung mengikuti prosedur keselamatan yang ditetapkan dan tidak mengambil tindakan yang membahayakan diri mereka sendiri atau orang lain.

## **5.2 Saran**

1. Melakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk meningkatkan kompetensi dalam menjalankan tugas.
2. Memberikan pemahaman yang jelas mengenai visi dan misi perusahaan serta nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.
3. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung aktivitas kerja dan memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas.
4. Mengadakan program reward dan punishment sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja yang baik dan sebagai motivasi bagi pegawai untuk meningkatkan kinerjanya.
5. Membuat sistem evaluasi kinerja secara berkala dan memberikan feedback yang bersifat konstruktif dalam upaya perbaikan kinerja pegawai.
6. Menerapkan sistem manajemen kinerja yang mengarah pada pencapaian target kerja dan peningkatan kinerja pegawai.
7. Mendorong tim kerja yang solid serta berorientasi pada tujuan dan nilai perusahaan.
8. Menjalin kerja sama yang baik antara pimpinan dan bawahan dengan memberikan komunikasi yang terbuka dan efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal :

- Akbar, M. M., Winarno, W. W., & Haryono, K. (2021). Evaluasi Tingkat Kematangan e-Government Pada Partisipasi Masyarakat dan Pelayanan Publik Menerapkan Framework Gartner. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(1), 99-107.
- Azlina, N. (2019). Good Governance Memediasi Hubungan Pengelolaan Keuangan Daerah Dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Empiris OPD Kabupaten Solok). *Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing*, 14(1), 9-24.
- Junaedi Iskandar, D. (2015). MENILIK KEMBALI MAKNA REFORMASI BIROKRASI PUBLIK DALAM KONTEKS AKTUALISASI SEMANGAT PELAYANAN PUBLIK PRIMA. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 5.
- Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17-32.
- Kadarisman, M. (2018). Manajemen aparatur Sipil negara.
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39.
- Lumentah, J. G., Posumah, J. H., & Ogotan, M. (2015). Evaluasi kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor camat tompaso kabupaten minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(031).
- Mandasari, P., Idris, H. A., & Dyastari, H. L. (2017). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Meningkatkan Kualitas Birokrasi Di Kelurahan Bontang Baru Kota Bontang. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(4).
- Mundiarsih, A. P. (2019). Karakteristik Aparatur Sipil Negara Generasi Milenia Ditinjau Dari Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Civil Service Journal*, 13(1 Juni), 1-13.
- Nadjib, A. (2020). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Muara Enim. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(1), 279-287.
- Putra, M. T., & Herawati, N. R. (2017). Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam E-Government Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali. *Journal of Politic and Government Studies*, 6(04), 21-30.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1-15.
- Yuaningsih, L. (2020). Penerapan Kedisiplinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Bandung. *Jurnal Soshum Insentif*, 77-85.

**Buku :**

- Budihardjo, I. M. (2015). Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan. Raih Asa Sukses.
- Danimah, U., Eka Sri Wahyuni, M. M., Nurhab, B., & S Th I, M. M. (2023). MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI PADA BISNIS HOME INDUSTRY. CV Brimedia Global.
- Duha, T. (2020). Motivasi Untuk Kinerja. Deepublish.
- Ramadian, A., Mohamad Rizan, M. M., & Suhud, U. (2021). Manajemen Strategi Pengembangan Aparatur Negara. Ahlimedia Book.
- Santosa, A. (2013). Langkah pasti mempertahankan promosi melanjutkan prestasi. Gramedia Pustaka Utama.
- Santosa, A. (2019). Sembilan Jalan Meningkatkan Kinerja Karyawan. PT Kanisius.
- Shaleh, M., & Firman, S. P. (2018). Komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Penerbit Aksara Timur.
- Sulaksono, H. (2015). Budaya organisasi dan kinerja. Deepublish.
- Sumargo, B. (2020). Teknik sampling. Unj press.
- Suyatna, H., Firdaus, M., Wibowo, I. A., Indroyono, P., & Santosa, A. (2022). Demokrasi ekonomi di pasar rakyat. UGM PRESS.
- Uno, H. B., & Nina Lamatenggo, S. E. (2022). Teori kinerja dan pengukurannya. Bumi Aksara.
- Yadnya, I. D. G. S. A., SE, M. A., & MM, C. (2022). Berbagai Faktor Bagi Peningkatan Kinerja Pegawai. Feniks Muda Sejahtera.