

Hastari Hayuningrum

2216041123

Reguler D

Metode Penelitian Administrasi Publik

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN CAKUNG TIMUR

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Negara berkewajiban untuk melayani setiap penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Di dalam UU tersebut juga menyebutkan mengenai prinsip, standar, serta prosedur yang harus diikuti oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bukan untuk rakyat saja, melainkan juga pelayanan oleh siapapun asal bertujuan untuk meningkatkan kebutuhan dan kesejahteraan rakyat, (Dowd: 2004). Sedangkan menurut Humphreys (1998: 6), pelayanan publik merupakan segala jenis bentuk pelayanan yang utamanya dibiayai oleh keuangan negara. Dalam pasal 1 ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik memiliki definisi rangkaian kegiatan guna untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang berupa pelayanan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk rakyat guna untuk memenuhi hak dan kebutuhan

setiap penduduk serta meningkatkan kesejahteraan dengan efektif dan efisien yang dananya bersumber dari keuangan negara.

Ulasan mengenai kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas yang diberikan oleh pemerintah tidak luput dari para pegawai yang mencurahkan kinerjanya dengan terbaik. Guna untuk mendapatkan ulasan yang baik dari publik, pemerintah perlu memperhatikan apa saja yang dapat menunjang terciptanya kinerja pegawai yang optimal. Tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 yang mengatakan tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS). Penilaian dalam peraturan tersebut dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan agar mendapat stigma yang baik dari masyarakat, seperti yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 pada pasal 4 mengenai prinsip-prinsip, terdapat 12 prinsip yang digunakan dalam pelayanan publik:

- 1) Kepentingan umum.
- 2) Kepastian hukum.
- 3) Kesamaan hak.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban.
- 5) Keprofesionalan.
- 6) Partisipasi.
- 7) Persamaan perlakuan (tidak diskriminatif).
- 8) Keterbukaan.
- 9) Akuntabilitas.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- 11) Ketepatan waktu.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kemudian, di dalam UU yang sama, pada pasal 8 menyebutkan bahwa setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidak

mampuan, pelanggaran, dan kegagalan pelayanan. Dalam lembaga penyelenggara pelayanan publik, setidaknya harus terdapat:

- 1) Pelaksanaan pelayanan.
- 2) Pengelolaan pengaduan masyarakat.
- 3) Pengelolaan informasi.
- 4) Pengawasan internal.
- 5) Penyuluhan kepada masyarakat.
- 6) Pelayanan konsultasi.

Menurut Moenir (2002), ia berhasil mengidentifikasi beberapa faktor yang menjadi bobot pengaruh yang cukup besar untuk menunjang keberhasilan pelayanan publik, di antaranya adalah:

- 1) Faktor kesadaran;
- 2) Faktor aturan;
- 3) Faktor organisasi;
- 4) Faktor pendapatan;
- 5) Faktor sarana pelayanan;
- 6) Faktor kemampuan-keterampilan.

Di era modern ini, fenomena yang terjadi di lapangan masih menjelaskan bahwasannya lembaga pelayanan publik milik pemerintah masih belum bisa sepenuhnya menerapkan prinsip yang telah ditulis dalam UU No. 25 Tahun 2009. Banyaknya kasus KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) yang terjadi di lembaga sektor publik ini menyebabkan banyak kerugian, seperti kerugian pada keuangan negara sehingga pembangunan infrastruktur menjadi mandek. Selain itu, muncul juga stigma negatif dari publik dan kurangnya rasa kepercayaan publik terhadap pemerintah. Akar dari terjadinya KKN ini juga didorong oleh SDM (Sumber Daya Manusia) yang rendah sehingga untuk mengatasinya tidak cukup dari faktor eksternal saja, seperti hukuman dan sanksi. Namun, faktor internal dalam diri juga perlu dibenahi.

Pemerintah saat ini juga tengah berupaya menerapkan konsep *good governance* pada lembaga-lembaga sektor publik, khususnya bidang pelayanan publik dengan maksimal. Sejatinya, *good governance* ini sudah mulai diterapkan sejak era reformasi. Walau sudah tertuang dengan jelas fungsi dari *good governance* itu sendiri, namun faktanya dalam penerapan di lapangan sangat sulit untuk dilakukan. *Good governance* diterapkan dalam pemerintahan dengan harapan bahwa kinerja para pegawai dapat meningkat sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang menguntungkan untuk negara di berbagai sektor.

Dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik, Indonesia menerapkan prinsip *good governance* yang dibuat oleh UNDP (United Nation Development Program), di antaranya:

- 1) Partisipasi
- 2) Transparasi
- 3) Akuntabel
- 4) Efektif dan efisien
- 5) Kepastian hukum
- 6) Responsif
- 7) Konsensus
- 8) Setara dan inklusif

Manusia merupakan satu komponen penting dalam sumber daya yang ada di muka bumi ini. Dalam menciptakan dan memajukan suatu hal, manusia berperan sebagai subjek atau pelaku utama di setiap berjalannya kegiatan. SDM (Sumber Daya Manusia) menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi kemajuan sebuah organisasi. Pengelolaan SDM dalam sebuah organisasi secara profesional akan membawa organisasi tersebut ke kesuksesan sehingga dapat tercapainya visi misi dari organisasi tersebut. Menurut Adamy (2016), kinerja pegawai sama dengan berapa banyak pegawai tersebut berkontribusi pada

organisasi, seperti kuantitas dan kualitas output, jangka waktu output, presensi di tempat kerja, serta sikap kooperatif.

Dalam pandangan (Hendriadi et al., 2018), kualitas pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat penting sebab hal ini menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam peningkatan pelayanan kepada publik (Haryono & Eko Pujiyanto, 2016). Guna untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan, kinerja pegawai harus dimaksimalkan.

Jex dan Brit (dalam Sarikit, 2017) berpendapat bahwa kinerja adalah keseluruhan perilaku pegawai dalam bekerja yang tidak hanya berkesinambungan dengan tugas saja, melainkan juga dengan tanggung jawab pegawai dengan tugasnya. Menurut (Nurlaila, 2012), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Bernardin dari buku (Lian, 2017) menyebutkan bahwa kinerja atau prestasi adalah catatan mengenai hasil yang telah diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu dalam kurun waktu tertentu.

Indikator kinerja pegawai menurut Michel (Rizky, 2001: 15), di antaranya:

- 1) Kualitas pelayanan
- 2) Komunikasi
- 3) Kecepatan
- 4) Kemampuan
- 5) Inisiatif

Selain terdapat indikator penting kinerja pegawai, masalah yang perlu pemerintah hadapi dalam memaksimalkan kinerja pegawai adalah mengatasi faktor-faktor yang memengaruhi indeks kinerja pegawai. Menurut Djeremi et al, (2014) faktor-faktor tersebut ada:

- 1) Efektifitas dan efisiensi
- 2) Wewenang
- 3) Disiplin
- 4) Inisiatif
- 5) Lingkungan kerja

Adapun menurut Nimran & Amirullah (2015) yang mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menentukan besar kecilnya produktivitas kinerja seorang pegawai, di antaranya:

- 1) Kepuasan kerja; pegawai merasa puas dengan usaha dalam mencapai kinerja yang lebih tinggi dengan mengoptimalkan hasil kerja.
- 2) *Input*; besar kecilnya usaha yang diberikan pegawai berupa motivasi, tenaga, sikap, pengetahuan dan keterampilan, sarana yang mendukung, dan lingkungan kerja untuk menentukan *output* dari sebuah pekerjaan.
- 3) Waktu kerja; jam kerja yang lama mendorong karyawan untuk terus memperbanyak dan meningkatkan hasil kerja.

Permasalahan yang dihadapi pemerintah untuk mengatasi penurunan produktivitas kinerja pegawai hingga saat ini masih terus berlanjut dan berusaha untuk diatasi. *Locus of control* (LOC) adalah derajat sejauh mana seseorang meyakini bahwa mereka dapat menguasai nasib mereka sendiri (Robbins, 1996) dalam (Bayu, 2010). Menurut Rotter (1996) dalam Bayu (2010) *Locus of Control* (LOC) adalah perspektif seseorang terhadap suatu peristiwa apakah seseorang itu dapat atau tidak mengendalikan peristiwa yang terjadi kepadanya. Dalam pandangan Abdulloh (2006), menyatakan bahwa *locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya, kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecenderungan pegawai yang kurang aktif dalam melakukan pekerjaannya dinilai tidak berorientasi pada produktivitas kerja.

Kinerja pegawai yang baik secara langsung akan memengaruhi kinerja pegawai yang lainnya sehingga kinerja lembaga juga dapat ikut menjadi baik. Untuk memperbaiki kinerja pegawai, tentu butuh memakan waktu dan proses yang banyak dan panjang. Selain dengan meningkatkan pengawasan dan pembinaan, lembaga juga dapat melakukan evaluasi atau penilaian akhir terhadap tingkat keberhasilan kinerja yang telah para pegawainya lakukan selama kurun waktu tertentu.

Dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja para pegawai, hal ini bertujuan untuk mengukur juga tingkat keberhasilan lembaga yang telah berhasil capai di lingkungan Kelurahan Cakung Timur. Selain itu, evaluasi atau penilaian kinerja pegawai juga berguna untuk memperbaiki sistem dan kinerja pegawai dalam lembaga tersebut agar menjadi lebih baik lagi.

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui keterkaitan antara dua variabel atau lebih di dalamnya.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cakung Timur dipengaruhi oleh kinerja pegawai?
- 2) Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas kinerja pegawai di Kelurahan Cakung Timur?
- 3) Bagaimana menciptakan kinerja pegawai yang optimal agar mendapatkan kualitas pelayanan publik yang prima?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui performa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Cakung Timur.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi produktivitas kinerja pegawai di Kelurahan Cakung Timur.
- 3) Untuk mengetahui cara menciptakan kinerja pegawai yang optimal agar menghasilkan kualitas pelayanan publik yang prima.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara ilmiah dan praktisi.

- 1) Penelitian ini dapat memberikan pemahaman secara mendalam mengenai kinerja pegawai yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cakung Timur.
- 2) Sebagai bahan referensi bagi pihak yang berkepentingan.
- 3) Sebagai bahan masukan bagi pihak Kelurahan Cakung Timur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2017). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Lukmiati, R., Samsudin, A., & Jhoansyah, D. (2020). PENGARUH WORK LIFE BALANCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KARYAWAN STAFF PRODUKSI PT. MUARA TUNGGAL CIBADAK-SUKABUMI. In *Jurnal Ekobis Dewantara* (Vol. 3, Issue 3).

Pandera, Y. D., Ali, S., & Wahyudi, W. (2022). FAKTOR PENYEBAB PENURUNAN KINERJA KARYAWAN OUTSOURCING SUBBAGIAN PENGELOLAAN PIUTANG: STUDI PADA PT. PLN UP3 TELUK NAGA TANGERANG. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 111. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2021.162.396>

Putra, T, M., (2019). PELAYANAN PUBLIK, GOOD GOVERNANCE, DAN KETAHANAN NASIONAL. Jakarta: Gramedia Wisiarsana Indonesia.

Ramadhani, P. A., (2016). PENGARUH KUALITAS WEBSITE DALAM LAYANAN E-KIOS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN NGINDEN JANGKUNGAN SURABAYA. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 2(2), 355–372.

Rizal. (2014). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR LURAH BONE-BONE KABUPATEN LUWU UTARA. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/28319-Full_Text.pdf

Robbi, R. R., Elfiansya Parawu, H., & Tahir, N. (2020). ANALISIS KINERJA PEGAWAI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG MAKASSAR. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33005/jdg.v10i2.2259>

Setiyono, B. (2020). MANAJEMEN PELAYANAN UMUM. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka

Sugiyono. (2010). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (PENDEKATAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D). Bandung: Alfabeta.

Wanasaputra, S., & Dewi, L. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KINERJA ANGGOTA YAYAMPEK. *PERFORMA: Jurnal
Manajemen dan Start-Up Bisnis* (Vol. 2, Issue 4).