



EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TENGGILIS MEJOYO KOTA SURABAYA

Vitrotul Mu'af¹ Dr. Joko Widodo, MS² Drs. Radjikan, M.Si³

Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

vitrotulmuaffa@gmail.com

Abstract (English)

Employee performance has not reached its maximum potential in improving the level of public services. Employees who are late in providing service and make customers wait a long time are a reflection of this. The use of employee performance in improving public service standards in Tenggilis Mejoyo District, Surabaya City is covered in this research. The aim of this research is to evaluate how well employee performance contributes to improving public service standards in Tenggilis Mejoyo District, Surabaya City. The method used is a descriptive qualitative method with an observation, interview and documentation approach. The theory used is Steers (2005:226) who puts forward four criteria for measuring effectiveness, namely (1) Productivity (2) Adaptability (3) Job Satisfaction (4) Search for Human Resources. Data reduction, data visualization, and drawing up data conclusions are part of the data analysis methodology. Information is presented narratively. The results of this research are based on indicator analysis, Steers (2005:226) suggests four criteria for measuring effectiveness, namely (1) Productivity (2) Adaptability (3) Job Satisfaction (4) Search for Human Resources. Several of these indicators can be said to be effective, but there are indicators for the search for human resources, which are meant by the number of human resources and employee abilities. For this reason, you can increase the number of employees, especially service officers, and provide thorough and detailed procedures or steps to the public in handling letters and files.

Article History

Submitted: 4 June 2024

Accepted: 13 June 2024

Published: 14 June 2024

Key Words

Performance Effectiveness, Public Services

Abstrak (Indonesia)

Kinerja pegawai belum mencapai potensi maksimalnya dalam meningkatkan taraf pelayanan publik. Pegawai yang terlambat memberikan pelayanan dan membuat pelanggan menunggu lama merupakan cerminan dari hal tersebut. Kegunaan kinerja pegawai dalam meningkatkan standar pelayanan publik di Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya tercakup dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa baik kontribusi kinerja pegawai terhadap peningkatan standar pelayanan publik di Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya. Metode deskriptif kualitatif yang melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan. Teori yang

Sejarah Artikel

Submitted: 4 June 2024

Accepted: 13 June 2024

Published: 14 June 2024

Kata Kunci

Efektifitas Kinerja, Pelayanan Publik





digunakan adalah Steers (2005:226) mengemukakan empat kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu (1) Produktivitas (2) Kemampuan Adaptasi (3) Kepuasan Kerja (4) Pencarian Sumber Daya Manusia. Reduksi data, visualisasi data, dan penyusunan kesimpulan data merupakan bagian dari metodologi analisis data. Informasi disajikan secara naratif. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan analisis indikator Steers (2005:226) mengemukakan empat kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu (1) Produktivitas (2) Kemampuan Adaptasi (3) Kepuasan Kerja (4) Pencarian Sumber Daya Manusia. Dari beberapa indikator tersebut sudah dapat dikatakan efektif tetapi ada indikator pencarian sumber daya manusia, yang dimaksud yaitu jumlah sumber daya manusia dan kemampuan pegawai. Untuk itu dapat menambahkan kuantitas pegawai khususnya dalam petugas pelayanan dan memberikan prosedur atau langkah-langkah yang tepat secara menyeluruh dan detail kepada masyarakat dalam pengurusan surat dan berkas.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Peran penting Sumber Daya Manusia (SDM) sangat menentukan sumber daya yang tersedia dan memegang peranan penting dalam organisasi. Dalam organisasi pemerintahan, pegawai merupakan aset terpenting dalam mencapai tujuan organisasi. Pertanggung jawaban dari pegawai merupakan salah satu kebenaran yang mempercepat pekerjaan yang ada dalam suatu instansi. Oleh karena itu pegawai merupakan salah satu faktor penting yang harus dipertahankan oleh organisasi, sesuai dengan segala kebutuhan organisasi menghadapi berbagai tantangan yang berbeda-beda, sehingga setiap organisasi harus melakukan upaya untuk mempertahankan kualitas sumber daya manusianya.

Kinerja pegawai Kecamatan Tenggilis Mejoyo masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih banyak masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan sehingga harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Sarana dan prasarana masih kurang. Sarana dan prasarana yang kurang memadai mempengaruhi kinerja pegawai. Disiplin kerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai, apabila disiplin kinerja tidak ditingkatkan maka akan berdampak pada menurunnya kinerja pegawai. Kecamatan Tenggilis Mejoyo belum memiliki proses pelayanan dan prosedur pelayanan sehingga banyak masyarakat sulit memperoleh informasi.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa kinerja pegawai belum mencapai puncaknya dalam upaya peningkatan standar pelayanan publik. Para pegawai yang datang terlambat ke tempat kerja dan menyebabkan warga harus menunggu lama adalah contohnya. Selain itu, ada rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaan mereka dan ketidakbahagiaan secara umum terhadap kontribusi yang diberikan karyawan kepada masyarakat. Penelitian bertajuk “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur” memperjelas hal tersebut.



Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur
2. Menganalisis faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

LANDASAN TEORI

Efektivitas

Efektivitas juga sering digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja suatu bisnis atau organisasi sehubungan dengan inisiatif yang telah direncanakan sebelumnya. Jika tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dan membantu dunia usaha, maka pengelolaan organisasi atau perusahaan tersebut dianggap berhasil. Membandingkan pencapaian tujuan suatu kegiatan dengan biaya yang diperlukan untuk melaksanakannya dapat digunakan untuk menentukan efektivitas kegiatan tersebut (Danim, 2004).

Indikator Efektivitas Kinerja

Steers (2005:226) mengajukan empat kriteria untuk mengevaluasi kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut:

- a. Produktivitas merupakan kemampuan individu dalam menggunakan sumber daya seefisien mungkin agar dapat menyelesaikan tugas dengan hasil yang selaras dengan tujuan perusahaan dan rumusan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Produktivitas adalah ukuran kinerja yang mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas.
- b. Kemampuan Adaptasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan kondisi baik di dalam maupun di luar tempat kerja agar berhasil mencapai tujuan dikenal sebagai kemampuan beradaptasi. Membangun hubungan dan bersikap fleksibel di tempat kerja memerlukan komunikasi yang efektif.
- c. Kepuasan Kinerja, Kemampuan untuk mencapai hasil kerja atau apa yang ingin dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya mempengaruhi kebahagiaan kerja.
- d. Kemampuan Sumber Daya, Ini adalah keterampilan dan informasi yang dimiliki seorang asisten untuk menjalankan tugasnya. memiliki alat, bakat, dan kapasitas mental yang diperlukan untuk mencapai yang lebih baik.

Pelayanan Publik



Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007: 128), adalah setiap tugas yang dilakukan pemerintah atas nama sekelompok orang yang menghasilkan uang bagi kelompok atau organisasi tersebut dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak sesuai dengan rencana awal.

Indikator Pelayanan publik

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988), terdapat 5 (lima) faktor penentu kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Bukti nyata (bukti fisik), seperti adanya bangunan nyata, peralatan, orang, dan sarana komunikasi. Prinsip di atas pada intinya tetap dapat diterapkan untuk menilai seberapa baik kinerja organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.
- b. Reliabilitas (Reliability), atau kemampuan untuk melakukan layanan seperti yang dijanjikan secara tepat dan konsisten.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness), atau kemampuan untuk membantu klien dan memberikan layanan dengan segera.
- d. Jaminan (Assurance), yang mencakup kesopanan, pengetahuan, dan kapasitas anggota staf untuk membangkitkan kepercayaan diri.
- e. Empati (Empathy), yaitu peduli terhadap masyarakat dan memberikan perhatian khusus

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Dengan menyajikan data yang akurat dan menggambarkan dengan jelas kondisi yang sebenarnya. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena sosial atau peristiwa fakta yang seringkali kompleks dan beragam.

Fokus Penelitian

Efektivitas Kinerja. Menurut Steers (2005:226) mengemukakan empat kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- a. Produktivitas merupakan kemampuan individu dalam menggunakan sumber daya seefisien mungkin agar dapat menyelesaikan tugas dengan hasil yang selaras dengan tujuan perusahaan dan rumusan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Produktivitas adalah ukuran kinerja yang mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas.
- b. Kemampuan adaptasi adalah kapasitas suatu organisasi atau pekerja untuk mengubah keadaan baik di dalam maupun di luar tempat kerja dan melakukan penyesuaian agar berhasil mencapai tujuan. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk fleksibilitas dan membangun hubungan di tempat kerja.
- c. Kepuasan kerja adalah kemampuan dalam mencapai suatu hasil kerja atau apa yang ingin dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya merupakan hal yang menentukan kebahagiaan kerja.
- d. Pencarian Sumber Daya atau kemampuan sumber daya, mengacu pada pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki seorang asisten ketika melakukan pekerjaannya. Memiliki sumber daya, kapasitas mental, dan kemampuan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi organisasi sebagai salah satu peran dalam mencapai tujuan organisasi berkorelasi dengan pemenuhan sumber daya manusia.



Sumber Data

Untuk mendapatkan informasi, peneliti menggunakan dua jenis sumber data yang berbeda. Sugiyono (2018:456) mencantumkan sumber data sebagai sumber peneliti sebagai berikut:

- a. Data primer adalah rincian yang diperoleh langsung dari orang yang didekati secara langsung dan ditunjuk oleh peneliti sebagai informan penelitian ini. Pegawai Kecamatan Tenggilis Mejoyo dan masyarakat dijadikan sebagai sumber data utama dalam penelitian ini.
- b. Data sekunder meliputi informasi yang peneliti kumpulkan dari buku, jurnal, penelitian terdahulu, website Dinas Kependudukan dan Kepegawaian Kecamatan Tenggilis Mejoyo, dan dokumen penting dari Kecamatan Tenggilis Mejoyo.

Pengumpulan Data

Karena pengumpulan data merupakan tujuan utama penelitian, maka Sugiyono (2016) menekankan bahwa prosedur pengumpulan data merupakan tahapan yang paling krusial dalam prosedur tersebut. Dalam metode penelitian kualitatif, data dikumpulkan dengan metode seperti dokumentasi, wawancara, dan observasi..

- a. Wawancara
Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dalam penelitian yang meliputi penyampaian pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara metodis oleh peneliti pada saat wawancara langsung dengan informan.
- b. Observasi
Proses mengamati dan mencatat gejala-gejala yang dipelajari disebut dengan observasi. Melalui observasi pekerja di Kecamatan Tenggilis Mejoyo.
- a. Dokumentasi
Dokumentasi adalah akumulasi tugas yang telah diselesaikan. Dalam penelitian, dokumentasi biasanya berbentuk gambar dan media lainnya. Untuk memverifikasi kebenaran penelitian, dokumentasi digunakan untuk mendukung fakta dan bukti yang dikumpulkan di lapangan.

Teknik Analisis Data

“secara sistematis mencari, mengumpulkan, dan mengatur catatan observasi, wawancara, dan bahan-bahan lain untuk membantu peneliti lebih memahami situasi yang mereka pelajari dan membagikan hasilnya kepada orang lain,” Noeng Muhadjir (1998, hlm. 104).

HASIL PEMBAHASAN

Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya

1. Produktivitas

Produktivitas pegawai dalam menyelesaikan tugas sudah cukup baik dan mengerjakan sesuai kemampuan. Kendala produktivitas yaitu masih adanya pegawai yang minim pengetahuan tentang teknologi, sehingga pada saat mengerjakan tugas dengan berbasis online, terdapat kesusahan sehingga keterlambatan dalam menyelesaikan.



2. *Kemampuan adaptasi*

Kemampuan adaptasi salah satunya yaitu komunikasi yang baik antara kepala dengan pegawai lainnya, di Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo komunikasi sangat diperhatikan sekali, karena menurut pegawai Kepala Bagian Umum komunikasi sangat berpengaruh untuk berjalannya prosedur kinerja. Komunikasi antar pegawai di Kantor Kecamatan Tenggilis sudah cukup bagus sehingga pelayanan berjalan dengan baik.

3. *Kepuasan Kerja*

Kepuasan kerja adalah dimana suatu pekerjaan selesai dengan cepat dan tepat. Dikatakan puas dalam bekerja yaitu merasakan sepenuh hati dalam mengerjakan sesuatu. Kepuasan kerja di Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya sudah baik, tingkat kepuasan kerja diukur dengan pengerjaan tugas dengan tepat. Indikator kepuasan kerja sangat berpengaruh, karena efektivitas kinerja pegawai dikatakan efektif jika tugas yang diberikan sudah sesuai dan tepat waktu.

4. *Pencarian Sumber Daya Manusia*

Dalam pencarian Sumber Daya Manusia sangat berpengaruh penting dalam Kantor Kecamatan Tenggilis, karena pegawai yang berkualitas akan memudahkan pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Seperti halnya dalam memilih pegawai harus diperhatikan karena yang saat ini, masih ada pegawai yang masih minim pengetahuan. Pencarian sumber daya kurang baik karena kurangnya sumber daya manusia tertua petugas layanan di Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo sehingga, memperlambat pelayanan.

Faktor Penghambat Layanan

Hasil dari penyajian data, faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia yang ada, sehingga menghambat pelayanan. Dan tidak terdapat prosedur informasi yang tertempel, sehingga tidak memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya berdasarkan analisis indikator produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kinerja dan pencarian sumber daya sudah efektif, namun ada aspek yang perlu ditingkatkan yaitu jumlah sumber daya manusia dan kemampuan pegawai.
2. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.
 - a. Faktor internalnya yaitu faktor yang berasal dari dalam instansi yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas pegawai dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan publik.
 - a) Kuantitas sumber daya manusia yang maksimal, jika jumlah pegawai yang cukup, maka tugas akan diberikan dengan adil dan merata, sehingga menangani keluhan masyarakat lebih cepat.



- b) Kemampuan Pegawai, Kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai terhadap tugas dan prosedur kerja mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai.
- b. Faktor eksternal adalah faktor yang ada di luar instansi dan berdampak pada kinerja dan efektivitas pegawai dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan publik.
 - a) Transparansi terkait informasi, informasi terkait prosedur pelayanan, dan berkas yang akan dibutuhkan melalui situs web, pamflet, atau papan pengumuman.

Saran

1. Menambahkan kuantitas pegawai khususnya dalam petugas pelayanan, agar mempercepat dalam pelayanan dengan Sumber Daya Manusia yang menguasai dalam hal pengetahuan teknologi, karena sistem dalam permohonan pelayanan semua menggunakan teknologi.
2. Petugas layanan diharapkan memberikan prosedur atau langkah-langkah yang tepat secara menyeluruh dan detail kepada masyarakat dalam pengurusan surat dan berkas lainnya di dinding Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, and Retna Rifatul. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelayanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur)*.
- Ii, B A B, and Tinjauan Pustaka. 2009. "2Mm01741." *Kinerja pegawai*: 26–50.
- Maddukelleng, Maddukelleng, Mahfuddin Mahfuddin, and Muhammad Wahid. 2021. "Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Uptd Puskesmas Kecamatan Banawa Di Kabupaten Donggala." *Kinesik* 8(1): 23–40.
- Malia, Rosda, and Santi Risnawati. 2020. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Balai Pembibitan Dan Pengembangan Inseminasi Buatan Ternak Sapi Perah Bunikasih." *AGRITA (AGri)* 1(1): 11.
- Nuraida. 2019. "Efektivitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang." 1(2): 148–65.

