

EVALUASI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MARTAPURA KABUPATEN BANJAR

Oleh :

AJIE SAPUTRA
16120149

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRAS PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARI
BANJARMASIN
2020

ABSTRAK

AJIE SAPUTRA, NPM. 16.12.0149 “Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar”. Bimbingan Bapak A. Nikhrawi Hamdie sebagai Pembimbing Utama dan Bapak H. Abdul Wahid sebagai Co Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang dianalisis adalah hasil wawancara dan pengamatan langsung dengan camat dan pegawai di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar serta telaah dokumen-dokumen pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar sudah lumayan bagus dan harus ditingkatkan lagi untuk mencapai tujuan bersama yang sudah ditentukan. Dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar adanya beberapa hambatan-hambatan seperti : ketidak disiplin pegawai dalam waktu maupun saat melakukan pekerja, kurangnya pemahaman terhadap tupoksi, sarana dan prasarana yang

kurang memadai serta kurangnya pelatihan-pelatih kepada pegawai. Adapun upaya untuk mengatasi hambatan evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura yang pertama ialah harus adanya pelatihan-pelatihan yang wajib diikuti pegawai agar dapat mengembangkan diri dan pengetahuan dalam bekerja. Kedua ketegasan peraturan kantor atau adanya sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin waktu dalam bekerja.

Kata Kunci : Evaluasi Kinerja, Pelayanan Publik,

ABSTRAC

AJIE SAPUTRA, NPM. 16.12.0149 "Evaluation of the Performance of Civil Servants Civil Service in Improving Public Services at the Martapura District Office Banjar Regency ". Guidance of Mr. A. Nikhrawi Hamdie as Main Advisor and Mr. H. Abdul Wahid as Co Mentor.

This study aims to determine the Evaluation of Employee Performance Civil Affairs in Improving Public Services at the District Office Martapura, Banjar Regency.

The research method uses a qualitative approach with type of descriptive research. The data analyzed are the results of the interview and direct observation with the sub-district head and employees at the office Martapura Subdistrict, Banjar Regency and document review at the District Office of Martapura, Banjar Regency.

The results showed that the evaluation of employee performance the Martapura District Office of the Banjar Regency is already pretty good and must be increased again to achieve common goals that have been specified In improving public services in the District Office Martapura Banjar Regency there are several obstacles such as: employee indiscipline during and when carrying out workers, lack of understanding of the duties, facilities and infrastructure that is lacking adequate as well as a lack of training-trainers to employees. As for efforts to overcome obstacles in evaluating employee performance in improving the first public service at the Martapura District Office is must there are trainings that must be followed by employees in order to be able to develop themselves and knowledge in work. Second firmness office regulations or sanctions for employees who are not disciplined by time at work.

Keywords: Performance Evaluation, Public Services

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam pandangan masyarakat, maupun pemberitahuan yang ada di media sosial pada umumnya kinerja aparatur pemerintah yang ada selama ini belum mampu memenuhi harapan dari sebagian besar masyarakat. Dari fenomena yang terjadi ini menimbulkan berbagai pandangan yang ada akhirnya memberikan predikat yang tidak menguntungkan terhadap Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur pemerintah.

Kinerja organisasi (*organizational performance*) atau sering disebut pula dengan keefektifan organisasi (*organizational effectiveness*) secara umum diartikan sebagai keberhasilan atau prestasi organisasi (LAN 2002).

Dalam upaya meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Mengenai kinerja pegawai terlebih setelah berlakunya UU nomor 32 dan 33 Tahun 2004, justru aparatur (pegawai negeri sipil) dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya, terutama dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Orientasi kinerja pegawai lebih difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat. Dan berbicara mengenai pelayanan merupakan sesuatu hal penting, karena terkait dengan pengorbanan, baik pengorbanan terhadap waktu, tenaga dan biaya. Disisi lain pelayanan juga dapat dijadikan sebagai parameter untuk mengukur keberhasilan organisasi birokrasi pemerintah dalam mencapai tujuan. Dengan demikian baik atau buruknya pelayanan akan menentukan tingkat capaian organisasi pemerintah dalam mewujudkan visi dan misi yang ditetapkan.

Hal tersebut diatas merupakan hal-hal yang menjadi keinginan dan cita-cita masyarakat selama ini, di tingkat Kecamatan khususnya masyarakat yang ada diwilayah Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. Masyarakat setempat sangat mengharapkan adanya pelayanan prima yang dilakukan oleh aparat Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau aparat di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari beberapa masalah yang penulis amati seperti pihak Kecamatan melayani masyarakat belum optimal, hal ini terbukti dari masih kurangnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti surat-surat keterangan atau pengantar yang diperlukan masyarakat masih terlihat lambat karena sering menunda-nunda penyelesaian urusan yang menjadi keperluan masyarakat. Masyarakat ingin atau menuntut untuk diberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Artinya masyarakat ingin dilayani dengan

cepat, mudah, bermutu, ramah, nyaman, transparan, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit yang diberikan oleh pihak kecamatan.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian di atas, peneliti tertarik dan terdorong untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik. Maka pada kesempatan ini, penulis akan mengambil dan menuangkan dalam skripsinya dengan judul **“Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar”**.

Batasan Masalah

Agar permasalahan yang akan dibahas tidak terlalu luas, maka peneliti hanya akan membahas mengenai evaluasi kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik dan faktor-faktor pendukung serta penghambatnya pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

Rumusan Masalah

Dengan latar belakang tersebut di atas, maka akhirnya dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar?
2. Apa saja yang menjadi hambatan evaluasi kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar?
3. Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan evaluasi kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui evaluasi kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan evaluasi kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.
3. Untuk mengetahui solusi mengatasi hambatan evaluasi kinerja aparatur sipil negara sipil dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar dilakukan

secara kualitatif melalui teknik pengumpulan data atau wawancara bebas dengan para nara sumber yaitu pegawai Kantor Kecamatan Martapura.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian lapangan (*field research*), artinya data-data yang digunakan dalam penelitian ini, diperoleh melalui studi lapangan yang di susun dengan cara mencatat serta mengumpulkan berbagai data dan informasi yang ditemukan di lapangan.

Sumber Data Penelitian

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, Jalan Sekumpul Ujung, Bincau, Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan, Kode Pos 70714.

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Profil Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar

Kecamatan Martapura merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Banjar sebagai Ibukota Kabupaten. Kecamatan Martapura terbentuk pada tahun 1974 berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah. Kecamatan Martapura terbagi menjadi 7 kelurahan dan 19 desa. Kecamatan Martapura selalu ramai dikunjungi oleh masyarakat khususnya pada saat hari libur. Hal ini dikarenakan banyaknya warga yang mengunjungi atau ziarah ke makam Guru Sekumpul dan mengunjungi Masjid Agung Al Karomah sekaligus berbelanja di Pasar Martapura.

Kecamatan Martapura dikenal sengan Kota Serambi Mekkah karena memiliki banyak Pondok Pesantren dan melahirkan banyak ulama, selain itu juga kota ini terkenal sebagai kota yang agamis. Di Kecamatan Martapura memiliki banyak lembaga pendidikan dari TK (Taman Kanak-Kanak) sampai dengan Perguruan Tinggi baik Lembaga Pendidikan Umum maupun berbasis Agama.

Hasil Penelitian

Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar

Evaluasi kinerja adalah kegiatan mengukur atau menilai pelaksanaan pekerjaan yang hasilnya dijadikan umpan balik (*feed back*) untuk membuat keputusan mengenai keberhasilan

atau kegagalan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas pokoknya. Keputusan tersebut tidak sekedar berpengaruh, tapi juga menentukan masa depannya dalam bekerja, yang akan menjadi baik dan menyenangkan jika hasil evaluasi kinerjanya di nilai berhasil, atau akan sebaliknya akan menjadi buruk apabila dinilai gagal, yang tidak mustahil akan memperoleh sanksi atau hukuman, bahkan mungkin akan mengalami pemutusan hubungan kinerja.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Pegawai kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar memerlukan pegawai yang berkualitas dan mampu bekerja dengan cekatan dalam melayani masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan. Adanya Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil yang bertujuan untuk :

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.

Pelaksanaan evaluasi kinerja yang efektif dan efisien harus dilaksanakan sebagai suatu sistem. Untuk itu diperlukan sistem evaluasi kinerja agar berfungsi secara maksimal dalam membina karyawan/pegawai yang kinerjanya tinggi dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Anto Setyawan, selaku Camat di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, mengatakan bahwa:

“Kinerja pegawai menurut saya kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan masyarakat yang dilandasi oleh sikap mental yang mempunyai semangat untuk bekerja keras dan berusaha memiliki kebiasaan untuk melakukan peningkatan perbaikan. Kalau di Kecamatan Martapura ini sudah bagus. Walaupun masih ada satu dua yang kurang memahami tugas dan fungsinya (tupoksi) dan masih adanya pegawai yang sering menunda-nunda pekerjaan. Memang harus dilakukan evaluasi kinerja pegawai. Untuk Pelaksanaan Evaluasi Kinerja sendiri harus dilaksanakan dengan efektif dan efisien serta juga harus adanya dukungan dari pegawai kecamatan sendiri.”

(Wawancara, 17 Desember 2019)

Dari serangkaian evaluasi kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar mulai berpengaruh secara nyata dalam peningkatan pelayanan publik Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar sendiri. Hal itu dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Ramli Selaku Sekretaris di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, menjelaskan bahwa:

“Produktivitas pegawai disini ditunjukkan dengan sikap mental yang selalu berusaha meningkatkan mutu kinerjanya. Mereka memiliki motivasi dan pedoman kerja sehari-hari bahwa hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik lagi dari hari yang kemarin. Kalaupun ada yang kurang produktif jumlahnya tidak banyak yang masih suka terlambat masuk kerja, pulang lebih awal dan kurang memanfaatkan waktu kerja dengan baik serta pada jam kerja yang tidak berada di kantor dengan alasan yang tidak jelas. Untuk produktivitas kinerja pegawai sendiri sangat berpengaruh dengan meningkatnya pelayanan pegawai terhadap masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Martapura.”

(Wawancara, 17 Desember 2019)

Melihat begitu pentingnya evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik, maka Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai yang akan berpengaruh dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik. Langkah lain yang dilakukan Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah melakukan meningkatkan peraturan tentang disiplin pegawai agar pegawai lebih disiplin dalam bekerja, serta meningkatkan lagi kinerja pegawai.

Pernyataan di atas, dibenarkan oleh Bapak Drs. Murjani selaku Kasi Kessos di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar yang penulis wawancara, menjelaskan bahwa:

“Untuk Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Martapura ini sudah produktif karena sesuai dengan perbup, walaupun harus terus tetap sosialisai tupoksinya karena masih ada yang bekerja tidak sesuai tupoksi. Dan masih ada beberapa pegawai juga yang masih kurang disiplin sama waktu kerja dan kurang ramah pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke kantor. Bahkan masih ada juga penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya sehingga mereka tidak memahami apa tupoksi kerja mereka. Tetapi kami berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawai agar lebih baik lagi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.”

(Wawancara, 18 Desember 2019)

Menurut narasumber di atas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar dalam meningkatkan pelayanan publik harus memiliki produktivitas kerja pegawai serta kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang dilandasi oleh sikap mental yang mempunyai semangat untuk bekerja keras dan berusaha memiliki kebiasaan untuk melakukan peningkatan perbaikan.

Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar dalam melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan publik apabila ditinjau dari produktivitas kerja pegawai, beberapa sumber menyatakan sudah bagus, walaupun masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada beberapa pegawai yang kurang memahami tugas dan fungsinya (tupoksi), masih ada pegawai yang menunda-nunda pekerjaan, kemudian beberapa ada yang kurang produktif namun jumlahnya tidak banyak yang suka terlambat masuk kerja, pulang lebih awal, kurang memanfaatkan waktu kerja dengan baik, serta pada waktu jam kerja masih ada pegawai yang tidak ada di kantor dengan alasan yang tidak jelas.

Kualitas layanan yang ditunjukkan pegawai melaksanakan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar dinilai sudah sesuai perbup. Keberhasilan capaian kinerja ini didukung dengan adanya struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas serta ketersediaan sumber daya manusia yang cukup memadai. Adapun kendala yang dihadapi pada umumnya berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Untuk itu, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar terus berupaya mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada serta mengusulkan pengadaan untuk mengganti sarana dan prasarana yang sudah tidak dapat dioptimalkan lagi.

Kemudian berdasarkan wawancara dengan Bapak Anto Setyawan, selaku Camat di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, mengatakan bahwa:

“Kualitas kerja pegawai dalam pelayanan sudah diupayakan sesuai dengan perbup penndelegasian wewenang dari Bupati kepada Camat yang meliputi bidang perijinan dan non perijinan, ditetapkan dengan perbup Martapura sudah mendasari Perbup. Pegawai kantor ini juga berusaha agar memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang datang sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dan kecewa atas pelayanan yang diberikan. Membantu masyarakat dengan respon kerja yang cepat dan nyaman kami utamakan ”

(Wawancara, 17 Desember 2019)

Sedangkan menurut Bapak Johansyah selaku Kasubag Perencanaan dan Keuangan di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, mengatakan bahwa:

“Untuk kualitas kerja pegawai Kantor Kecamatan Martapura sudah sesuai dengan pelayanan mengikuti pedoman perbup dan pegawai sudah berupaya melayani masyarakat dengan baik, cepat respon, cepat dalam penyelesaian tugas dan tanggap dalam menanggapi keperluan masyarakat yang datang. Namun untuk prasarana dan sarana seperti : kursi tunggu, kursi staff, kotak informasi, rak arsip, dan papan informasi yang secara bertahap yang akan dibenahi oleh kantor.”

(Wawancara, 19 Desember 2019)

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Ibu Drs. Hj. Ida Hariani selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat, yang menyatakan bahwa:

“Pegawai Kantor Kecamatan Martapura ini sudah bekerja dengan baik serta mampu meningkatkan kinerja kerjanya masing-masing. Karena saya melihat dari tahun ke tahun Kantor Kecamatan Martapura banyak perubahan bagus. Walaupun masih ada yang harus diperbaiki seperti sarana yang kurang memadai dan harus banyak dibenahi. Untuk pegawainya sendiri terkadang masih ada yang kurang disiplin tapi masih bisa untuk diperingatkan. Setiap apel pagi bapak camat sendiri sering mengingatkan setiap pegawai harus meningkatkan kinerja mereka dalam melayani masyarakat dan juga selalu disiplin dalam bekerja serta pegawai harus cepat, tepat dan tanggap dalam bekerja.”

(Wawancara, 19 Desember 2019)

Menurut Pernyataan Ibu Yulida Midayani selaku Pengelola Sarana dan Prasarana Kantor di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar bahwa :

“Untuk masalah kinerja pegawai di Kantor Kecamatan ini sudah lumayan bagus dan hendaknya ditingkatkan lagi. Pegawai sudah mampu meningkatkan kinerja kerjanya masing-masing dengan perlahan. Dan untuk masalah kualitas pelayanan juga sudah mulai bagus namun ada beberapa yang harus dibenahi untuk mendukung kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan ini semakin meningkat ialah sarana dan prasarana yang memadai. Hal yang terpenting masyarakat nyaman dan aman sehingga masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang telah di berikan.”

(Wawancara, 20 Desember 2019)

Sedangkan, menurut pernyataan Bapak Muhammad Sufiani Selaku Pengadministrasi Pemerintahan di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar bahwa :

“Masih ada beberapa pegawai yang lamban dalam penyelesaian tugas yang diberikan sehingga hal itu akan menjadi penghambat untuk perkembangan kinerja pegawai dan peningkatan pelayanan publik.”

(Wawancara, 18 Desember 2019)

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk mempertahankan kualitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar memerlukan juga prasarana dan sarana yang memadai. Dan terus meningkatkan kinerja pegawainya agar kualitas pelayanannya akan semakin meningkat dan bagus. pada pimpinan yang senantiasa menghimbau pegawai untuk selalu menerapkan disiplin waktu baik disiplin waktu hadir dan pulang kantor maupun disiplin waktu pelaksanaan pekerjaan dan terlihat pula pada pegawai yang memperhatikan ketepatan waktu kerja sehingga dapat menyelesaikan tugas sesuai yang diharapkan Pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. Namun sering dikunjungi beberapa pegawai yang terlambat masuk kantor karena tidak adanya pekerjaan yang mendesak untuk diselesaikan hal ini disebabkan karena pekerjaan yang menjadi beban tugasnya telah diselesaikan sebelumnya.

Hambatan Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar

Faktor penghambat dalam proses evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik ialah ketidak disiplin pegawai dalam menjalankan tugas, kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan pegawai kepada masyarakat, serta prasarana dan sarana yang kurang memadai di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

Pada dasarnya, agar suatu pelayanan dapat berkualitas kepada masyarakat, maka para Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparat perlu memiliki sikap disiplin disadari oleh situasi lingkungan dan merupakan kebutuhan pribadi, yang merupakan tanggung jawab organisasi. Disiplin di sini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang patuh dan taat pada peraturan yang berlaku, pegawai yang patuh dan taat pada peraturan senantiasa akan melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja, selalu memiliki sikap disiplin yang cukup tinggi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, dalam artian selalu berusaha menaati peraturan dan berusaha menjaga kelancaran kerja sehingga pencapaian tujuan dalam suatu organisasi dapat terwujud.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak A. Basuki selaku Kasi Pemerintahan di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, Menyatakan bahwa:

“Untuk hambatan pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja, masih ada pegawai yang masuk kantor telat dari jam masuk yang sudah ditentukan, masih ada juga pegawai yang tidak memahami tentang pekerjaan mereka, dan juga kurangnya pelatihan dan pengembangan diri pegawai dalam bekerja.”

(Wawancara, 20 Desember 2019)

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Ibu Drs. Hj. Ida Hariani selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat, yang menyatakan bahwa:

“Faktor utama penghambat evaluasi kinerja pegawai menurut saya kurangnya ketegasan peraturan mengenai kedisiplinan pegawai. Tidak disiplin beberapa pegawai dalam bekerja membuat penyelesaian pekerjaan jadi lambat dan terhambat. Hal ini sangat berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan ke Kantor Kecamatan Martapura terhadap masyarakat yang datang.”

(Wawancara, 19 Desember 2019)

Sedangkan, menurut Bapak Johansyah selaku Kasubag Perencanaan dan Keuangan di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, mengatakan bahwa:

“Faktor penghambat evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik paling utama menurut saya ialah kurangnya pelatihan yang di berikan pada pegawai. Karena setiap pelatihan yang diberikan kepada pegawai akan meningkatkan sedikit demi sedikit kualitas kinerja pegawai tersebut dalam melakukan pekerjaannya. Dan juga ada faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan dengan adanya insentif pegawai atau bonus yang diberikan kepada pegawai sebagai balas jasa atas kerja bagus yang dilakukannya, serta sarana dan prasarana yang memadai sehingga masyarakat yang datang pun merasa nyaman dan aman saat berada di Kantor Kecamatan Martapura.”

(Wawancara, 19 Desember 2019)

Dan juga menurut Bapak Abdullah Arifin selaku Pengelola PM di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, menyatakan bahwa :

“Responsibilitas pegawai di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar bisa dikatakan sudah baik. Karena masih ada beberapa pegawai yang suka meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja kantor. Seharusnya pegawai lebih memperhatikan peraturan yang ada dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diembankan oleh pegawai tersebut agar pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan maksimal sesuai misi dari Kecamatan Martapura.”

(Wawancara, 18 Desember 2019)

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor utama penghambat evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar adalah kurang disiplinnya pegawai pada saat masuk kantor, kurangnya

pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja pegawai dan kurang memadainya sarana dan prasarana yang dimiliki.

Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar

Upaya untuk mengatasi hambatan evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik menurut Bapak Anto Setyawan, selaku Camat di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, mengatakan bahwa:

“Untuk mengatasinya pegawai harus diberikan pelatihan-pelatihan sesuai dengan keahlian atau tugasnya supaya mereka lebih tanggap dan paham dengan tugas mereka sendiri. Saya juga sering memberikan bonus kepada pegawai saya apabila mereka bekerja dengan bagus dan rapi. Karena menurut saya dengan ada pemberian bonus atas hasil kerja mereka. Mereka akan semakin bekerja dan meningkatkan kualitas kerja mereka untuk menghasilkan bonus yang sudah saya sediakan.”

(Wawancara, 19 Desember 2019)

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Ibu Drs. Hj. Ida Hariani selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, yang menyatakan bahwa:

“Dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Martapura ini sudah mulai bagus dan harus lebih ditingkatkan lagi. Masih adanya pegawai yang tidak disiplin, kurang memahami tupoksi serta kurangnya pengetahuan yang mereka miliki tentang kerja mereka inilah yang akan memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengatasinya, mereka harus banyak mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan kantor untuk pengembangan diri mereka serta menambah pengetahuan mereka. Untuk mengatasi ketidak disiplin pegawai maka harus adanya pertegasan sanksi pegawai apabila pegawai terlambat datang, pulang sebelum waktunya dan tidak berada di kantor saat jam kerja kantor. Dengan adanya pelatihan dan sanksi kepada pegawai akan membuat pegawai meningkatkan kinerja kerja mereka dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor. Mereka akan lebih mementingkan pekerjaan mereka dibandingkan urusan pribadi mereka saat berada di kantor.”

(Wawancara, 19 Desember 2019)

Sedangkan, menurut Ibu Umi Kulsum, S.Sos sebagai Pengadministrasi Umum di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, mengatakan bahwa:

“Kalo Menurut saya untuk mengatasi Hambatan-hambatan evaluasi kinerja pegawai yang pertama pegawai yang kurang disiplin, masuk kerja telat dan pulang duluan itu harus adanya sanksi tegas dari atasan agar memberi efek jera pada pegawai yang tidak disiplin. Kedua, kurangnya pemahaman terhadap tupoksi ialah mereka harus sering-sering belajar dan mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan. Ketiga, untuk fasilitas yang memadai sih ya harus segera dibenahi.”

(Wawancara, 20 Desember 2019)

Menurut Abdullah Arifin selaku Pengelola PM di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, mengatakan bahwa :

“Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam peningkatan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan ini ialah adanya sanksi tegas yang harus diterapkan kepada pegawai agar pegawai lebih disiplin dalam bekerja. Tidak hanya mementingkan urusan pribadinya saja tetapi juga mementingkan dan mengutamakan tugas serta tanggung jawab yang mereka emban. Karena masih banyak saya lihat pegawai kantor kecamatan ini yang masih mementingkan dan mengutamakan kepentingan pribadinya. Sedangkan tanggung jawab dalam pekerjaan mereka di kebelakangkan. Hal yang seperti inilah yang menghambat peningkatan pelayanan publik. Banyaknya kerjaan yang tertunda dan terlambat penyelesaiannya, masyarakat pun banyak yang mengeluh atas keterlambatan ini.”

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi hambatan-hambatan evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar yang pertama ialah harus adanya pelatihan-pelatihan yang wajib diikuti pegawai agar dapat mengembangkan diri dan pengetahuan dalam bekerja. Kedua ketegasan peraturan kantor atau adanya sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin waktu dalam bekerja. Sebaliknya apabila pegawai memiliki prestasi yang bagus dalam bekerja maka akan diberikan penghargaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar sudah bagus tapi harus tetap ditingkatkan lagi. Kinerja pegawai sendiri merupakan wujud dari kemampuan keberhasilan suatu organisasi/lembaga dalam mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan bersama yang sudah ditentukan perlunya peningkatan-peningkatan kinerja pegawai tersebut. Setiap peningkatan kinerja pegawai memerlukan evaluasi kinerja pegawai setiap tahunnya bahkan setiap harinya. Sehingga setiap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar dapat terlihat dan terkontrol. Dan apabila ada kinerja pegawai yang kurang bagus dapat ditingkatkan lagi karena kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar adanya beberapa hambatan-hambatan seperti : ketidak disiplin pegawai dalam waktu maupun saat melakukan pekerja, kurangnya pemahaman terhadap tupoksi, sarana dan prasarana yang kurang memadai serta kurangnya pelatihan-pelatih kepada pegawai.
3. Adapun upaya untuk mengatasi hambatan evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura yang pertama ialah harus adanya pelatihan-pelatihan yang wajib diikuti pegawai agar dapat mengembangkan diri dan

pengetahuan dalam bekerja. Kedua ketegasan peraturan kantor atau adanya sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin waktu dalam bekerja.

Saran

Untuk evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura perlu dilakukan :

1. Harus dilakukan evaluasi kinerja pegawai setiap bulannya agar kinerja pegawai tetap bisa terkontrol langsung oleh camat Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.
2. Meningkatkan kesadaran para pegawai dalam hal kedisiplinan memanfaatkan jam kerja dan memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki prestasi agar mereka dapat terpacu untuk memberikan pelayanan yang bagus.
3. Adanya ketegasan peraturan kantor atau sanksi dari bapak camat Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar kepada pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja. Contoh sanksi ringan yang bisa diberikan kepada pegawai yang tidak disiplin misalnya teguran / peringatan 1 sampai 2 kali dan apabila pegawai masih tetap tidak disiplin maka akan diberikan sanksi berat yaitu pemecatan pegawai.
4. Pelatihan-pelatihan kepada pegawai di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar untuk menambah pengetahuan dalam bekerja dan pengembangan diri pegawai untuk meningkatkan kinerjanya.
5. Adanya pembenahan pada sarana dan prasarana kantor yang kurang memadai untuk menunjang peningkatan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia. *Undang-undang Pelayanan Publik (UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)*). Jakarta: Sekretariat Daerah.

Buku Refrensi

Danang, Sunyoto. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Buku Seru.

Duun, William N. 2013. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Rafika Aditama.

Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nawawi, Hadari. 2016. *Evaluasi Dan Manajemen Kinerja : perusahaan dan industry*. (yogyajakarta :gajah mada university press).

Umar, Husein. 2015. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia.

Sastrohardiwiryo, B. Siswanto. 2015. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. Yogyakarta : STIE YKPN.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Aniwati. 2014. *Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Busan Sangatta Kabupaten Kutai Timur*. Ejournal Ilmu Administrasi Negara.

Nuralam, Maman. 2015. *Evaluasi Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang*. Jurnal Publik.

Riyanda, Rio. 2017. *Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam*. Ejournal Ilmu Administrasi Negara.