



Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang

Okta Dita Suciati¹, Rahmat Hidayat², Ani Nurdiani Azizah³

¹Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang

^{2,3}Dosen Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: oktiadita15@gmail.com , HP. 089668108550

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 7 Maret 2022

Direvisi: 10 Maret 2022

Dipublikasikan: Maret 2022

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.6358138

Abstract:

The purpose of this study is to analyze how the performance of employees in providing administrative services at the Majalaya District office, Karawang Regency and it is hoped that the results of this study can be a suggestion for Majalaya District, Karawang Regency in an effort to improve the performance of quality, responsive sub-district employees, and meet the needs and aspirations public. The research method in this study uses a descriptive method with a qualitative research approach, namely a study that aims to provide an overview of how the performance of sub-district employees in administrative services in Majalaya District is. The results of research from field observations show that administrative services related to employee performance in serving the community are good but need to carry out operational procedures optimally. The effectiveness of the performance at the Majalaya District Office is said to have not been maximized. In the process of administrative services carried out by the Public Service section itself, in reality it has not been maximized, this can be seen from the service process that is not completed on time. Then, the use of resources as a support in achieving goals is less than optimal.

Keywords: *Analysis; Employee Performance; Administrative Service*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti saat ini yang identik dengan pergeseran tren di berbagai bidang, menuntut organisasi untuk tanggap dan mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Permasalahan yang hingga kini masih terus muncul yakni mengenai pelayanan publik. Definisi Pelayanan Publik termuat dalam Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) yang menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Kemudian dalam ayat berikutnya pun menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dan birokrasi negara. Dengan demikian, birokrasi memiliki tugas dan fungsi antara lain sebagai pelayan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi publik merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Dimana birokrasi publik merupakan jembatan yang memperkecil kesenjangan antara kepentingan negara secara politik daengan kepentingan warga negara dari sebuah negara sejahtera (welfare state)(Amy Y.S Rahayu, 2020:14).

Terwujudnya pemerintah yang baik (Good Governance) kedudukan dan peran pegawai sangatlah penting. Pegawai merupakan unsur aparatur negara yang melaksanakan pemerintahan dan pembangunan dalam usaha mencapai tujuan nasional seperti yang diisyaratkan dalam UU Aparatur Sipil Negara No.5 Tahun 2014. Maka, pegawai harus dapat memiliki kemampuan menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dalam kegiatan pemerintahan, dalam hal ini mempunyai peran penting untuk melakukan pelayanan publik sehingga diharapkan mampu merespon aspirasi publik kedalam kegiatan dan program organisasi (Wahyuni, 2021:3).

Seluruh aparatur negara dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan, disertai dengan perkembangan dalam memberikan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kemudian, peningkatan kapasitas serta kualitas aparatur negara saat ini menjadi pusat perhatian masyarakat, sebab aparatur atau pegawai pemerintahan memiliki peran yang strategis karena fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebutuhan akan terciptanya pegawai pemerintahan yang berkualitas, efisien serta profesional semakin meningkat sejalan dengan adanya perubahan yang terjadi akibat dari

pembangunan dan dampak dari perubahan eksternal lainnya baik di tingkat regional maupun global. Pentingnya peran pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berdampak kepada keharusan agar setiap pegawai negeri sipil memiliki kemampuan kerja yang tinggi, terampil, memiliki kompetensi dan sikap yang baik, serta memiliki motivasi kerja tinggi agar mampu melaksanakan tugas dan kewajiban. Semua hal tersebut dimaksudkan agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat (Zita:2015). Menurut Gibson (1995:364) mengatakan bahwa setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk dapat memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya. Pengertian kinerja sendiri adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Torang (2014:74) Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Berdasarkan beberapa teori-teori tersebut maka dapat dijelaskan secara singkat bahwa pengertian kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri.

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standar kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan setiap organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Prawiroseto dalam Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam Hubungannya dengan kinerja organisasim maka ukuran baik dan buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab,

Dalam Hubungannya dengan kinerja organisasim maka ukuran baik dan buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan/pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan yang positif dari atasan.

Kinerja pegawai instansi termasuk pegawai Kecamatan sangat mempengaruhi kemajuan suatu organisasi. Kecamatan menjadi salah satu perangkat daerah yang ikut menyelenggarakan roda pemerintahan dan menjalankan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka

pemerintah kecamatan sebagai ujung tombak serta penyelenggara pemerintahan di daerah perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan model pelayanan prima. Dimana model tersebut diperoleh dari analisis kebutuhan masyarakat serta kemampuan pemerintah sehingga nantinya akan ditemukan keadilan yang ideal dalam pengelolaan pelayanan publik.

Kecamatan Majalaya merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Karawang, dengan luas wilayah 2.967.784 Ha dengan Jumlah penduduk sebanyak 56.780 jiwa. Kecamatan Majalaya ikut menyelenggarakan pelayanan publik sejalan dengan Visi yakni Menjadikan Karawang Sebagai Kabupaten Terbaik dalam Penyelenggaraan PATEN Serta ikut menjalankan Misi yakni melaksanakan pelayanan yang cepat dan tepat pada masyarakat; melaksanakan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat; melaksanakan manajemen pelayanan yang transparan. Adapun jenis kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Majalaya salah satunya adalah kegiatan Pelayanan Adiministrasi Kependudukan. Dimana Kecamatan Majalaya memiliki tugas untuk memberikan pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Akta kelahiran, Akta Kematian, KIA (Kartu Identitas Anak), Surat Pindah dan lain sebagainya guna melayani kebutuhan adminsitrasi masyarakat di Kecamatan Majalaya.

Sesuai hasil pra observasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa kinerja pegawai Kecamatan Majalaya dalam memberikan pelayanan administrasi terindikasi belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari masih kurang disiplinnya pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, seperti datang tidak tepat waktu dan pulang lebih awal. Kurangnya motivasi pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Kemudian dalam melakukan pelayanan masih ditemukan ketidaksesuaian antara proses pelayanan

dengan standar operasional yang telah ditetapkan, masyarakat masih mengeluhkan lamanya dalam pengurusan administrasi kependudukan, bahkan tak jarang banyak masyarakat yang harus datang bolak-balik ke kantor kecamatan dikarenakan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan tidak dapat diselesaikan dalam waktu sehari. Sehingga apabila hal tersebut dibiarkan saja akan mempengaruhi kinerja pegawai di Kecamatan Majalaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Berdasarkan uraian latarbelakang dan masalah utama penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kecamatan Majalaya.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif Kualitatif. Menurut (Sanapiah, 1992:18) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian sekedar untuk menggambarkan suatu variabel yang berkenaan dengan masalah yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antar variabel. Penggunaan pendekatan ini bertujuan mendeskripsikan perilaku, peristiwa lapangan serta kegiatan-kegiatan tertentu secara terperinci dan mendalam. Dalam penelitian kualitatif yang menggunakan tema kultural atau perspektif teoretis, teori muncul di awal penelitian. Sesuai dengan rancangan penelitian kualitatif, teori bisa muncul di awal dan dapat dimodifikasi atau disesuaikan sedemikian rupa berdasarkan pandangan dari para partisipan. Akan tetapi, untuk sebagian besar rancangan kualitatif yang berorientasi teori (Creswell, 2010:5). Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana keadaan Kinerja Pegawai Kecamatan dalam pelayanan administrasi di

Kecamatan Majalaya. Sehingga kita dapat mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kecamatan Majalaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Majalaya adalah salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Karawang hal tersebut Sejalan dengan Otonomi Daerah sesuai dengan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, salah satunya Kecamatan Majalaya dari 30 (tiga puluh) Kecamatan adalah bagian dari Pemerintahan yang ada di Kabupaten Karawang, hasil memekarkan dari 2 (dua) Kecamatan yaitu dari Kecamatan Telagasari dan Klari, tapi sebelum menjadi Kecamatan Majalaya dibentuk terlebih dahulu Perwakilan Kecamatan yang masuk / dibawah binaan Kecamatan Karawang. Kecamatan Majalaya sendiri memiliki luas wilayah kurang lebih 2.967.784 Ha yang terdiri dari Tanah Sawah 2.233.334 Ha dan Tanah Darat 734.440 Ha. Dengan jumlah penduduk di Kecamatan Majalaya berjumlah 56.780 jiwa terdiri dari Laki-laki 29.227 jiwa dan Perempuan 27.553 jiwa. Kecamatan Majalaya sendiri memiliki Visi untuk menjadikan Karawang sebagai Kabupaten terbaik dalam penyelenggaraan Paten 2018 dan memiliki misi untuk dapat Melaksanakan pelayanan yang cepat, dan tepat pada masyarakat, melaksanakan pelayanan bermutu bagi masyarakat serta ikut melaksanakan manajemen pelayanan yang transparan. Dalam rangka ikut menyelenggarakan pemerintahan, ikut serta melaksanakan pembangunan dan pelayanan masyarakat secara tepat guna dan berhasil guna pemerintahan telah mengadakan kembali struktur organisasi pemerintahan kecamatan. Adapun Kegiatan pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan melalui kantor Kecamatan Majalaya antara lain pelayanan KTP, KK, Pelayanan Legalisasi persyaratan pembuatan Akta kelahiran, Surat Keterangan pindah/datang, pelayanan

legalisasi KTP/KK serta pelayanan surat keterangan kewarisan.

Kecamatan majalaya telah melaksanakan pembentukan dan penataan susunan organisasi pemerintahan berdasarkan struktur organisasi pola minimal berdasarkan Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, Camat Majalaya dibantu oleh Sekretaris Camat beserta 2 Kasubbag (Kasubbag Program dan Pelaksana serta Kasubbag Kepegawaian dan Keuangan), 4 Kasi (Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan Penduduk, Kasi Trantibmas, Kasi Kesejahteraan dan Sosial) dan beberapa instansi vertikal yang ada di wilayah Kecamatan Majalaya. Kecamatan Majalaya terdiri dari 7 Desa, yakni Desa Majalaya, Desa Ciranggon, Desa Pasirjengkol, Desa Sarijaya, desa Pasirmulya, Desa Lemahmulya, dan Desa Bengele.

Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan memiliki kompetensi memadai guna menunjang jalannya organisasi dalam mencapai tujuan. Pada era persaingan global seperti saat ini, sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu faktor yang paling penting memainkan peran utama dalam menjaga keberlanjutan organisasi, kredibilitas serta penciptaan kepercayaan publik. Pengertian kinerja sendiri adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Berdasarkan Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Menurut Prawiroseto dalam Sutrisno (2016:9) yaitu efektivitas dan efisiensi, Otoritas dan Tanggung Jawab, Disiplin dan Inisiatif. Pada faktor pertama yang mempengaruhi kinerja pegawai yakni Efektivitas dan

Efisiensi, Dalam hubungannya dengan organisasi maka ukuran baik atau buruknya kinerja dapat diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh penulis, Efektivitas kinerja di Kantor Kecamatan Majalaya dikatakan belum maksimal. Sebab suatu hal dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kantor Kecamatan Majalaya sendiri memiliki tujuan berdasarkan Rencana Strategis Kecamatan Majalaya tahun 2016-2021 yakni meningkatkan kualitas pelayanan publik prima serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Majalaya. Pada proses pelayanan publik yang dilakukan di bagian Pelayanan Umum sendiri pada kenyataannya belum maksimal hal tersebut terlihat dari proses pembuatan Draft Kartu Keluarga (KK) yang seharusnya selesai dalam satu hari namun pada kenyataannya bisa selesai lebih dari satu hari bahkan hingga tiga hari. Kemudian dapat dikatakan efisien apabila hal tersebut memuaskan sebagai pendorong dalam mencapai tujuan. penggunaan sumber daya sebagai penunjang dalam mencapai tujuan kurang maksimal. Sumber daya organisasi baik sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana pada bagian Pelayanan Umum masih kurang memadai. Hal tersebut terlihat dari masih minimnya pengetahuan terhadap perkembangan teknologi pada sebagian pegawai. Serta, belum ada pembaharuan akan sistem dan prosedur kerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada masa pandemi seperti saat ini sudah seharusnya ada sistem dan prosedur kerja yang disesuaikan dengan kebijakan pemerintah pusat agar dapat membatasi mobilitas masyarakat dan menghindari terjadinya kerumunan. Pengurangan jam pelayanan yang sebelumnya dari pukul 07.45 WIB – 15.45 WIB, pada masa pandemi hanya sampai pukul 12.00 WIB hal tersebut mengakibatkan adanya penumpukan tugas yang berakibat kepada keterlambatan dalam proses pelayanan.

Masih berbelitnya alur pelayanan pun menjadi salah satu penyebab menumpuknya tugas, banyak masyarakat yang mengeluhkan terhadap proses pelayanan yang cenderung lamban dan berbelit-belit. Kurang pengertian dan pemahaman dari masyarakat pun menjadi terkendala sendiri, untuk mengurangi penumpukan masyarakat di Kantor Kecamatan Majalaya maka sebagian pelayanan dialihkan dengan cara mengisi website secara online, namun kurangnya literasi masyarakat mengakibatkan masih banyaknya masyarakat yang tidak memahami alur pembuatan KK maupun KTP melalui online. Pegawai Kecamatan pun harus jelas terlebih dahulu dengan mendetail agar masyarakat menjadi paham, hal tersebut pun secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja pegawai kecamatan sebab dapat menghambat kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugasnya.

Pada faktor berikutnya mengenai otoritas dan tanggung jawab memiliki arti bahwa dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Pada bagian Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Majalaya pembagian tugas dan tanggung jawab sudah baik, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dibagi menjadi 4 bagian yakni bagian registrasi serta pengecekan formulir permohonan, bagian pembuatan Draft KK, bagian perekaman KTP dan pencetakan Akta Kelahiran, dan juga Kepala Seksi Pelayanan Umum yang bertugas mengawasi dan mengkoordinir kegiatan pada bagian Pelayanan umum. Setiap bagian tersebut sudah memiliki tugas dan wewenangnya masing-masing dalam menjalankan proses pelayanan kepada masyarakat. Namun masih ditemukan beberapa pegawai yang kurang maksimal dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab yang diberikan. Hal tersebut dapat dilihat dari kurang konsistennya pegawai tersebut dalam memegang komitmen kerjanya dengan instansi seperti datang

tidak tepat waktu, kurang disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai yang kurang Pegawai yang kurang berkomitmen pada pekerjaannya haruslah mendapatkan motivasi dari pemimpin sehingga dapat diketahui penyebab dari permasalahan tersebut. Evaluasi berkelanjutan pun dapat menjadi salah satu cara seorang pemimpin memonitoring kinerja pegawai. Adapun pemimpin dan instansi terkait dapat lebih memberikan apresiasi terhadap pegawai dengan kinerja yang baik sehingga akan memacu pegawai lainnya untuk terus dapat menyelesaikan wewenang yang diberikan kepada dirinya dengan maksimal. Sanksi bagi para pegawai yang tidak menaati peraturan pun harus ditegakkan agar para pegawai merasakan asas keadilan sehingga diharapkan dapat lebih bertanggung jawab serta akuntabilitas dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan kepada dirinya.

Faktor ketiga yakni Disiplin, Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan yang berlaku di instansi terkait. Pada faktor ini, berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan, disiplin pada diri pegawai masih kurang hal tersebut terlihat dari masih adanya pegawai yang datang terlambat atau tidak tepat waktu sesuai dengan ketentuan. Selain itu pada proses pelayanan pun seringkali masih ditemukan beberapa kesalahan seperti kesalahan ketik pada alamat atau nama. Dimana apabila hal tersebut terjadi terus-menerus akan memperlambat pekerjaan yang lain. Sikap disiplin menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai maka sudah seharusnya sikap ini ditumbuhkan mulai dari dalam diri seseorang. Pengawasan yang ketat pun dapat mempengaruhi kedisiplinan seorang pegawai, pengawasan tersebut dapat dilakukan dengan observasi terhadap motivasi, masalah serta konflik yang timbul baik itu dalam diri pegawai tersebut maupun antar pegawai, hal tersebut

dilakukan agar dapat meningkatkan kemauan pegawai dalam bekerja.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai yakni Inisiatif, Inisiatif seseorang sangat berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Inisiatif pegawai di Kantor Kecamatan Majalaya masih kurang. Pada bagian Pelayanan umum sendiri alur pelayanan hanya disesuaikan dengan prosedur yang telah ada. Pegawai cenderung kaku dalam melaksanakan tugasnya, apabila tugas telah selesai sebelum jam pulang maka pegawai biasanya pulang terlebih dahulu. Selain itu, apabila terjadi permasalahan seperti kurang pemahamannya masyarakat akan alur pelayanan di Kantor Kecamatan maka langsung dialihkan agar masyarakat melakukan permohonan pelayanan secara online melalui website. Pegawai sendiri cenderung hanya terpaku kepada pekerjaan yang diberikan serta kurang menunjukkan keinginan untuk bersikap inisiatif. Maka perlu dilakukan pelatihan kompetensi maupun pelatihan pengembangan diri sehingga dapat meningkatkan daya pikir seseorang. Budaya kerja yang cenderung pasif harus segera digantikan dengan kebiasaan baru. Apresiasi dari pimpinan dan instansi pun dapat mempengaruhi kreativitas seorang pegawai

KESIMPULAN

Kesimpulan dari pembahasan diatas berdasarkan teori menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9) yakni mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai yakni, berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, Efektivitas kinerja di Kantor Kecamatan Majalaya dikatakan belum maksimal. Pada proses pelayanan publik yang dilakukan di bagian Pelayanan Umum sendiri pada kenyataannya belum maksimal hal tersebut terlihat dari proses pelayanan yang selesai tidak tepat waktu. Kemudian, menurut penulis penggunaan sumber daya sebagai penunjang dalam mencapai tujuan kurang

maksimal. Hal tersebut terlihat dari masih minimnya pengetahuan terhadap perkembangan teknologi pada sebagian pegawai. Serta, belum ada pembaharuan akan sistem dan prosedur kerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada bagian Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Majalaya pembagian tugas dan tanggung jawab sudah baik, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dibagi menjadi 4 bagian yakni bagian registrasi serta pengecekan formulir permohonan, bagian pembuatan Draft KK, bagian perekaman KTP dan pencetakan Akta Kelahiran, dan juga Kepala Seksi Pelayanan Umum yang bertugas mengawasi dan mengkoordinir kegiatan pada bagian Pelayanan umum. Setiap bagian tersebut sudah memiliki tugas dan wewenangnya masing-masing dalam menjalankan proses pelayanan kepada masyarakat. Namun masih ditemukan beberapa pegawai yang kurang maksimal dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab yang diberikan. Hal tersebut dapat dilihat dari kurang konsistennya pegawai tersebut dalam memegang komitmen kerjanya dengan instansi seperti datang tidak tepat waktu, kurang disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kemudian, Disiplin dalam diri pegawai masih kurang hal tersebut terlihat dari masih adanya pegawai yang datang terlambat atau tidak tepat waktu sesuai dengan ketentuan. Selain itu pada proses pelayanan pun seringkali masih ditemukan beberapa kesalahan seperti kesalahan ketik pada alamat atau nama. Dimana apabila hal tersebut terjadi terus-menerus akan memperlambat pekerjaan yang lain. selain itu inisiatif pegawai kantor Kantor Kecamatan Majalaya masih kurang. Pada bagian Pelayanan umum sendiri alur pelayanan hanya disesuaikan dengan prosedur yang telah ada. Pegawai cenderung kaku dalam melaksanakan tugasnya, apabila tugas telah selesai sebelum jam pulang maka pegawai biasanya pulang terlebih dahulu. Selain itu, apabila terjadi permasalahan seperti kurang

pemahamannya masyarakat akan alur pelayanan di Kantor Kecamatan maka langsung dialihkan agar masyarakat melakukan permohonan pelayanan secara online melalui website.

DAFTAR PUSTAKA

- Cresswell, John W. (2015). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dewi, Sarita Permata. (2012). *Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta*. Jurnal Nominal, 1(1). 2-3.
- Edy, Sutrisno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kirom, Bahrul. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Momuar, Jenly Victorandi Putra, dkk. (2018). *Kinerja Kepala Lingkungan Dalam Mendukung Program Manado Cerdas*. Eksekutif Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 1(1). 3-4.
- Nurlita, D. E. (2019). The Effect of Public Service Motivation on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction as its Intervening Variables. *Review of Integrative*
- Rahayu, Amy. Y.S, dkk. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT. Rajawali Grafindo Persada
- Sanapiah Faisal. (1992). *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Press.
- Wahyuni, Ni Wayan Sri Asih, dkk (2021). *Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Surabaya: Scopindo Media Putaka