



Kinerja Pegawai Bidang Penataan Ruang Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karawang dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik

Kirana Puspamurty¹, Dadan Kurniansyah², Gun Gun Gumilar³

¹Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang

^{2,3}Dosen Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: 1810631180015@student.unsika.ac.id , HP. 081294596886

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 5 Mei 2022

Direvisi: 10 Mei 2022

Dipublikasikan: Mei 2022

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.6562478

Abstract:

This study aims to examine and analyze the performance of employees in the Spatial Planning Department of Public Works and Spatial Planning in Karawang Regency in optimizing public services. This study uses a qualitative descriptive approach with the data collection technique used is triangulation including interviews, observation and documentation, then analyzed through the Miles and Huberman model which includes reduction, presentation and drawing conclusions. The discussion of this research is reviewed using Mitchell's performance theory (Sedarmayanti, 2001:51) where there are five dimensions namely work quality, timeliness, initiative, ability and communication. The results of this study indicate that the performance of employees in the Spatial Planning Division of the DPUPR Karawang in quality shows good results with a lot of creativity that appears, but in punctuality there are still many who arrive late, the initiative is very high with a fairly agile work response, the ability of the employees There is no doubt about the DPUPR and there is a close relationship between employees in terms of communication.

Keywords: *employee performance, DPUPR, public service*

PENDAHULUAN

Upaya Pemerintah dalam memasyarakatkan penerapan paradigma Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang memberikan peran dan fungsi yang seimbang antara pemerintah,

swasta dan masyarakat dalam pembangunan, antara lain dengan mengimplementasikan dengan prinsip-prinsip mendasarinya konsep *good governance* transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Apabila keseimbangan peran

dari ketiga aktor tersebut dapat diterapkan, maka prinsip dasar dari *Good Governance* tersebut dapat dirasakan oleh semua pihak yang terkait. Hal ini pun akan memudahkan Institusi Pemerintah dalam melaksanakan pemerintahan dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat secara transparan, partisipasi, dan akuntabilitas kebijakan publik.

Agar *Good Governance* tersebut dapat terwujud diperlukan komitmen yang tinggi dari semua pihak terutama yaitu pemerintah yang menjalankan suatu sistem pemerintahan yang berdasarkan integritas, akuntabilitas, transparansi, serta profesionalitas, dan etos kerja yang baik. Maka dari itu, perlu dikembangkan sistem pertanggungjawaban yang tegas, jelas, dan nyata, sehingga pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berhasil guna, berdaya guna, bersih, bertanggung jawab, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Tuntutan dalam era reformasi adalah mewujudkan reformasi birokrasi yang mampu mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang akuntabel serta masyarakat yang menuntut kesungguhan pemerintah dalam menanggulangi korupsi, kolusi, dan nepotisme, sehingga tercipta pemerintahan yang bersih dan mampu menyediakan pelayanan publik yang baik.

Kinerja seorang pegawai di dalam suatu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta penting untuk mengukur sejauh mana pencapaian visi dan misi organisasi telah tercapai. Namun untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan kualitas dan kemampuan pegawai yang sesuai serta didukung oleh optimalisasi sistem kelembagaan organisasi yang substansial baik dari segi perangkat maupun aturannya.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karawang merupakan salah satu instansi yang mempunyai beban tugas dan tanggung jawab cukup besar hal ini tentu harus di

dukung dengan sumber daya manusia pegawai yang kompeten serta produktif mengingat perkembangan zaman modern saat ini dengan semakin tingginya persaingan di dunia kerja maka lembaga pemerintahan memerlukan pegawai yang memiliki keterampilan tinggi.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai berarti menurut kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam organisasi, disamping itu etos kerja dan disiplin pegawai sangat dituntut peningkatannya, sehingga waktu yang diberikan dalam melaksanakan pekerjaan bisa berjalan secara efektif dan efisien. Pengembangan dan manajemen kinerja pada dasarnya sebuah proses dalam manajemen sumber daya manusia.

A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna jasa.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya, A.S. Moenir (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan anatara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan

peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian kinerja pegawai, lebih lanjut Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001:51) yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja (Quality of Work)
2. Ketepatan Waktu (Pomptnees)
3. Inisiatif (initiative)
4. Kemampuan (Capability)
5. Komunikasi (Communication)

Menurut Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Dalam keputusan Menpan Nomor: 81 Tahun 2003, juga mengatur tentang standar pelayanan publik: “Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan”. Adapun hal-hal yang harus diatur dalam standarisasi pelayanan publik minimal mencakup:

- a) Prosedur Pelayanan
- b) Waktu Penyelesaian
- c) Biaya Pelayanan
- d) Produk Pelayanan

- e) Penyediaan Sarana dan Prasarana Penunjang
- f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

METODOLOGI PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif yang menurut Sugiyono (2017) yakni sebuah metode yang digunakan oleh peneliti untuk penelitian yang dilakukan dalam kondisi alamiah dan didasari oleh filsafat *postpositivisme*. Dalam penelitian model ini peneliti adalah kunci yang akan menjabarkan hasil penelitian kedalam narasi atau gambar-gambar

Teknik pengambilan data dilalui melalui model triangulasi yang merupakan gabungan dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Adapun wawancara yang digunakan adalah tidak berstruktur sehingga tidak berpaku pada pedoman wawancara yang ditujukan kepada elemen-elemen terkait, observasi dilakukan di wilayah kabupaten Karawang dengan model *Non-Participant*. Sementara studi dokumentasi diperoleh melalui dua cara yakni teknik *offline* seperti buku dan *online* seperti *website*.

Setelah dilakukan pengambilan data, kemudian peneliti melakukan analisis terhadap data yang didapatkan sesuai dengan Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2017) yang diproses melalui tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001:51) yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut:

Kualitas Kerja (*Quality of Work*)

Kualitas pegawai dapat diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai, pada Bidang Penataan Ruang Dinas Pekerjaan Umum

dan Penataan Ruang Kabupaten Karawang memiliki sumber daya pegawai yang berkompeten dibidangnya, dimana mereka mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik, serta memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang yang mereka kerjakan. Hasil pekerjaan yang dihasilkanpun sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Ketepatan Waktu (*Promptness*)

Ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas itu tergantung kepada pemohon dalam pembuatan Keterangan Rencana Kabupaten (K RK) sudah memenuhi persyaratan dengan baik atau tidak, karena itu sangat mempengaruhi pegawai mengerjakan tugasnya. Pegawai akan kesulitan mengerjakan apabila persyaratannya belum terpenuhi ini adalah kendala yang seringkali terjadi. Namun jika tidak terdapat kendala para pegawai dengan cepat akan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik untuk proses pembuatan Keterangan Rencana Kabupaten (K RK) proses pembuatan maksimal 14 hari kerja, jika persyaratan sudah lengkap dan tidak terdapat kendala lainnya akan selesai 2 hari kerja.

Inisiatif (*Initiative*)

Pada saat masyarakat akan mengajukan permohonan untuk pembuatan Keterangan Rencana Kabupaten (K RK) tentu akan selalu terdapat beberapa kendala terutama dalam persyaratan, masyarakat kerap kali tidak membaca dan memperhatikan dengan baik beberapa persyaratan yang dibutuhkan untuk pembuatan Keterangan Rencana Kabupaten (K RK) sehingga jika terdapat kendala seperti itu pegawai akan langsung mengkontak pemohon agar segera memenuhi persyaratan tersebut agar dapat segera diproses terkadang pegawai juga akan langsung mengecek lahan yang akan diajukan pembuatan Keterangan Rencana Kabupaten (K RK) untuk memastikan apakah titik koordinat sudah sesuai dengan apa yang dicantumkan saat proses pengajuan di aplikasi Si Teteh tersebut jika dirasa kurang jelas.

Kemampuan (*Capability*)

Kemampuan para pegawai tidak perlu diragukan lagi dan juga pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki sehingga tidak ada kendala besar yang harus dipermasalahkan. Namun jika dirasa tidak paham maka para pegawai lain akan membantu menyelesaikannya dengan seksama yang secara tidak langsung memberikan ilmunya untuk orang lain. Pelatihan ataupun study banding kerap dilakukan agar para pegawai dapat terus mengembangkan kemampuannya dengan baik sehingga tidak ketinggalan oleh zaman, apalagi jika sudah menjadi pegawai tetap atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) itu akan didukung jika pegawai ingin melanjutkan pendidikannya agar mendapatkan pengalaman dan wawasan yang luas lagi.

Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi antara atasan dengan bawahan ini sendiri terjalin sangat baik, atasan sangat ramah kepada bawahannya bahkan terkadang atasannya yang sering datang lebih pagi dibandingkan dengan bawahannya. Jika terdapat kendala atasan akan memberi tahu dengan baik kepada bawahannya agar tidak terjadinya kesenggangan antara atasan dan bawahan. Tidak jarang atasan akan mengajak bawahannya berdiskusi mengenai pekerjaan ataupun peraturan apa saja yang harus diterapkan agar tidak ada yang merasa terbebani, atasan harus membuat bawahannya merasa nyaman pada saat bekerja untuk membentuk suatu hubungan yang harmonis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Bagian Penataan Ruang Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karawang terdiri dari 3 Sub Bagian yang pertama Sub Bagian Pengembangan Tata Ruang, Sub Bagian Pemanfaatan Tata Ruang, dan Sub Bagian Perencanaan Teknis Tata Ruang.

Dalam kualitas pegawai dapat diukur dari persepsi pegawai terhadap

kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai, pada Bidang Penataan Ruang Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karawang memiliki sumber daya pegawai yang berkompeten dibidangnya.

Ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas itu tergantung kepada pemohon dalam pembuatan Keterangan Rencana Kabupaten (KRK) sudah memenuhi persyaratan dengan baik atau tidak, karena itu sangat mempengaruhi pegawai mengerjakan tugasnya. Jika tidak terjadi kendala pegawai akan menyelesaikan dalam 2hari kerja saja dari 14hari kerja batas waktu pengerjaan.

Jika terdapat kendala pegawai akan langsung mengkontak pemohon agar segera memenuhi persyaratan tersebut agar dapat segera diproses terkadang pegawai juga berinisiatif akan langsung mengecek lahan yang akan diajukan pembuatan Keterangan Rencana Kabupaten (KRK) untuk memastikan apakah titik koordinat sudah sesuai dengan apa yang dicantumkan saat proses pengajuan di aplikasi Si Teteh tersebut jika dirasa kurang jelas.

Kemampuan para pegawai tidak perlu diragukan lagi dan juga pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki sehingga tidak ada kendala besar yang harus dipermasalahkan.

Komunikasi antara atasan dengan bawahan ini sendiri terjalin sangat baik, atasan sangat ramah kepada bawahannya bahkan terkadang atasannya yang sering datang lebih pagi dibandingkan dengan bawahannya. Jika terdapat kendala atasan akan memberi tahu dengan baik kepada bawahannya agar tidak terjadinya kesenggangan antara atasan dan bawahan.

Saran

Bila dilihat dari segi kualitas kinerja dan pelayanan, para pegawai di Bagian Penataan Ruang Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karawang sangat baik. Para pegawai di Bagian Penataan Ruang sangat ramah pada siapapun, mereka sigap dalam mengerjakan

pekerjaannya. Jika ada surat permohonan pembuatan Keterangan Rencana Kabupaten (KRK), para pegawai di Bagian Penataan Ruang akan dengan langsung mengerjakannya. Namun, sangat disayangkan dalam hal kedisiplinan atau ketepatan waktu. Para pegawai di Bagian Penataan Ruang sering sekali datang tidak tepat waktu atau dapat dikatakan sering datang terlambat. Seharusnya jam masuk kantor itu pukul 07.30 WIB, namun para pegawainya sering kali datang lewat dari pukul 08.30 WIB. Kebanyakan para pegawainya baru sampai di kantor pada pukul 09.00 WIB bahkan terkadang mereka akan tiba di kantor hampir pukul 10.00 WIB. Sangat disayangkan, disaat kinerja dan pelayanan yang mereka berikan sudah sangat baik namun dalam kedisiplinan waktu masih kurang. Jadi saya sangat berharap kepada para pegawai di Bagian Penataan Ruang agar ditingkatkan kembali kedisiplinan dan ketepatan waktunya terutama pada jam masuk kantor mungkin salah satu penyebabnya adalah masih diberlakukannya Work From Home (WFH) saat itu dimana Covid-19 sedang meningkat. Namun apapun itu seharusnya para pegawai tetap disiplin terhadap waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Putra, Darmansyah. 2013. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Peny Kabupaten Indragiri Hulu*. Pekanbaru: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Zainal.2017."Kinerja Pegawai Di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Takalar". Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Universitas Muhammadiyah Makasar, Makasar.
- Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 Tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan Publik. Peraturan Bupati (PERBUP) tentang Tugas, Fungsi, dan Rincian Tugas Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kab. Karawang.