

KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT KECAMATAN RASAU JAYA KABUPATEN KUBU RAYA

Oleh:

ANNISA DWI MAULIDYA^{1*}

NIM. E1011151057

Azrita Mardhalena², Erdi²

*Email: annisadwimaulidya@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis indikator apa saja yang mempengaruhi Kinerja Pegawai yang berada di Kantor Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya masih rendah. Penelitian ini menggunakan teori Dwiyanto, Agus yang terdapat lima (5) indikator didalamnya yang terdiri dari : 1) Produktivitas. Kesimpulannya adalah kinerja pada bidang pelayanan administrasi sudah terbelah kearah yang cukup baik, meskipun masih terdapat kekurangan. Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya disiplin pegawai dalam mematuhi aturan jam kerja; 2) Kualitas Layanan. Kesimpulannya adalah kualitas layanan yang diberikan masih dapat dikatakan lambat dan lama proses penyelesaiannya, yang ditandai dengan adanya berbagai keluhan dari masyarakat; 3) Responsivitas. Kesimpulannya adalah respon yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Rasau Jaya sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dari usaha pegawai dalam memberikan respon dan daya tanggap kepada masyarakat; 4) Responsibilitas. Kesimpulannya adalah responsibilitas yang diberikan pegawai belum cukup baik, dilihat dari masih kurangnya rasa tanggung jawab terhadap jam masuk kerja dan belum dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu; 5) Akuntabilitas. Kesimpulannya adalah akuntabilitas kerja dalam melayani masyarakat sudah cukup baik karena mengedepankan rasa tanggung jawab dan penuh ketelitian serta profesionalitas dalam bekerja. Adapun saran yang dapat diberikan peneliti yaitu, 1) Kantor Camat Rasau Jaya perlu mengusulkan penambahan pegawai, bukan hanya dari segi jumlah namun juga dari segi kualitas yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan; 2) Perlu meningkatkan sumber daya manusia dengan menambah kemampuan dan keterampilan didalam melaksanakan pelayanan sehingga sesuai dengan aturan; 3) Perlu meningkatkan sarana dan prasarana agar dapat membantu pekerjaan secara efektif dan efisien; 4) Diupayakan lebih tanggap dalam memberikan respon dan informasi kepada masyarakat; 5) Dapat memberikan reward atau penghargaan agar kinerja pegawai bisa semakin giat dalam menjalankan pekerjaannya.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kantor Camat Kecamatan Rasau Jaya

**EMPLOYEE PERFORMANCE IN RASAU JAYA SUB-DISTRICT OFFICE, KUBU
RAYA REGENCY**

By:

ANNISA DWI MAULIDYA^{1*}

NIM. E1011151057

Dr. Azrita Mardhalena, M,Si², Dr. Erdi, M,Si²

*Email: annisadwimaulidya@student.untan.ac.id

1. Student of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak
2. Lecturer of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze what indicators affect the performance of employees in Rasau Jaya Sub-District Office, Kubu Raya Regency still low. This research uses the theory of Dwiyanto, Agus, which contains five (5) indicators consisting of: 1) Productivity. It can be concluded that the performance in the field of administrative services is in a fairly good direction, although there are still shortcomings. This can be observed from the lack of discipline from employees in complying with working hour regulations; 2) Quality of Service. It can be concluded that the quality of the services provided is still considered to be slow and takes a long time to resolve, which is indicated by various complaints from the public; 3) Responsiveness. It can be concluded that the response given by the employees of Rasau Jaya Sub-District Office is quite good, this is shown by the employees' efforts in providing response to the community; 4) Responsibility. The conclusion is that employees' responsibility is not good enough, it can be observed from the lack of sense of responsibility for work hours and not being able to complete work on time; 5) Accountability. The conclusion is that work accountability in serving the community is adequate because it prioritizes a sense of responsibility and is full of thoroughness

and professionalism at work. It is suggested by the researcher that 1) The Head of Rasau Jaya Sub-District Office needs to propose additional employees, not only in terms of numbers but also in terms of quality in accordance with educational qualifications; 2) It is necessary to improve human resources by increasing capabilities and skills in giving services so that they are in accordance with the rules; 3) It is necessary to improve facilities and infrastructure in order to help work effectively and efficiently; 4) It is necessary to strive in order to be more responsive in providing responses and information to the public; 5) The provision of rewards or awards is important so that employee performance will be more active in work performance.

Keywords: Employee Performance, Head of Rasau Jaya Sub-District Office



A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Kinerja dapat menentukan adanya suatu Pemerintahan yang kuat, stabil dan berwibawa dan didukung aparatur Negara yang sempurna. Suatu organisasi akan berhasil apabila mempunyai rencana dan tujuan yang jelas dan mengetahui apa yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan organisasi akan tercapai apabila orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut bekerja sama yang baik untuk mencapai tujuan dan system yang sudah direncanakan secara bersama-sama agar bias mencapai keinginan dan prosedur, disitulah adanya kerja sama yang baik dan kekompakkan didalam melaksanakan sebuah organisasi yang dikerjakan bersama-sama.

Terselenggaranya organisasi yang baik pada Era Reformasi ini merupakan prasyarat bagi setiap Pemerintahan Daerah dalam rangka untuk mewujudkan visi dan misi dan tujuan organisasi serta mengakomodasi aspirasi masyarakat.

Berkenaan dengan hal tersebut,

diperlukan pengembangan dan penerapan system pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur, dan legitimate sesuai dengan wewenang, tanggung jawab serta tugas pokok dan fungsi masing-masing penyelenggara pemerintahan.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Pegawai dapat bekerja dengan baik bila kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja pegawai merupakan salah satu factor penentu keberhasilan perusahaan atau instansi dalam mencapai tujuannya.

Pada hakikatnya kinerja seseorang pegawai dengan pegawai yang lain berbeda-beda. Hal ini dikarenakan sikap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda pula satu dengan yang lain dalam mengerjakan serta menyelesaikan tugas yang diemban

kepada dirinya, hal ini dapat dilihat salah satunya dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya.

Eraglobalisasi semua organisasi baik Pemerintah maupun Swasta dituntut untuk menguasai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi supaya mampu meningkatkan kinerja dan daya saing. Untuk dapat memasuki otonomi daerah, organisasi harus bekerja efektif dan efisien yang sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan dari organisasi yang bersangkutan. Oleh karena ini, Kecamatan Rasau Jaya sebagai garis depan Pemerintah Daerah untuk melakukan Administrasi memerlukan dukungan kinerja yang baik dalam mencapai tujuan organisasinya yang maksimal.

Setiap sumber daya (SDM) sebagai karyawan atau pegawai organisasi baik disektor public maupun swasta dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik. Kompetensi SDM yang perlu dimiliki bagi mereka yang berkarier dibidang sumber daya

manusia paling mendasar (fundamen) adalah mereka yang memiliki keahlian dibidang manajemen SDM, menguasai system manajemen informasi kepegawaian, motivasi berprestasi tinggi, kreatif, inovatif, dan berkependidikan dewasa mental dengan kecerdasan emosi yang baik.

Di dalam hal pelayanan sudah seharusnya memiliki pegawai-pegawai yang terampil dan professional serta mempunyai kinerja yang baik. kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh kemampuan dari seorang pegawai itu sendiri. kinerja pelayanan pada Kantor Camat Rasau Jaya masih seringkali pegawai yang lambat dalam memberikan pelayanan dikarenakan kekurangan pegawai yang bekerja. Terbatasnya sumber daya manusia yang ada dikantor tersebut juga mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan sehingga tugas yang diberikan sering tidak selesai dengan tepat waktu. Hal ini selanjutnya memberikan dampak semakin tidak efektif dan efisiennya penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan pengamatan awal

yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Camat Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya, peneliti menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kinerja organisasi pemerintah di Kecamatan Rasau Jaya masih kurang baik, yaitu seperti halnya pada produktivitas yang didalamnya tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur tingkat efektivitas pelayanan yang sebagaimana telah dijelaskan bahwa tingkat produktivitas tingkat produktivitas didalam kinerja pegawai pelayanan masih menghasilkan suatu hasil pekerjaan yang kurang diharapkan, namun pada dasarnya konsep produktivitas yang baik itu mempunyai ukuran lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan public itu harus memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Karena pelayanan yang diberikan harus optimal dan sesuai dengan keinginan masyarakat yang sesuai dengan keinginan masyarakat yang sedang berurusan agar terciptanya suatu pekerjaan yang efektif dan efisien.

Kemudian dalam kualitas layanan yang menyangkut dengan penyelesaian surat yang dibutuhkan dan dibuat masyarakat masih belum dapat terselesaikan secara tepat waktu yang menyebabkan penyelesaian surat tersebut lebih dari waktu yang ditentukan. Dan yang terakhir dapat dilihat dari kurangnya ketepatan waktu kehadiran yang tepat ditempat kerja menyebabkan masyarakat akan menunggu ketika ingin berurusan. Kondisi diatas sudah tentu dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Rasau Jaya.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada bidang pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya.

2. Identifikasi Masalah Penelitian

Adapun identifikasi masalah penelitian yang peneliti temukan adalah sebagai berikut :

1. Masih kurang optimalnya kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada bidang administrasi
2. Lamanya proses penyelesaian surat yang dibutuhkan masyarakat tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
3. Kurangnya ketetapan waktu kehadiran pegawai di tempat kerja

3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas sudah mulai terlihat suatu permasalahan namun agar penelitian ini terarah dan mencapai sasaran seperti yang diharapkan maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada masalah kinerja pegawai pada bidang pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya.

4. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dari

penelitian ini yaitu “Bagaimana kinerja pegawai pada bidang pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya”.

5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada bidang pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya.

6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran-pemikiran dan memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan kinerja, dapat menjadi sumber bacaan atau referensi ilmiah perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura serta literature sumbangan bagi peneliti.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dimaksudkan guna menjadi syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan sebagai sarana bagi penulis untuk melatih kemampuan berpikir melalui karya ilmiah serta menerapkan teori-teori yang didapatkan selama mengikuti pendidikan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja merupakan isu penting karena dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya. Dalam konteks organisasi tentang kinerja sangat bermanfaat untuk melakukan penilaian (asesmen) sejauh mana, pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi keinginan dan memuaskan pengguna jasa/masyarakat.

Menurut Handoko (1948:97) kinerja adalah perbandingan antara hasil kerja yang diperoleh dengan sumber daya kerja yang dipergunakan. Penilaian kinerja juga dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu

organisasi dalam kurun waktu tertentu dan penilaian tersebut dapat dijadikan masukan bagi perbaikan dan peningkatan kinerja pada masa yang akan datang. Dengan melakukan penilaian kinerja maka upaya untuk memperbaiki dan sekaligus meningkatkan kinerja bias dilakukan secara lebih terarah, sistematis dan berkesinambungan.

Proses kinerja sebagaimana dikatakan Swanson (dalam Keban, 2014:194) menggambarkan suatu proses yang dirancang dalam organisasi yang memungkinkan organisasi tersebut mencapai misinya dan tujuan para individu, didesain, sebagai suatu system, kemampuan untuk menghasilkan baik secara kuantitas, kualitas, dan tepat waktu dalam memberikan informasi dan faktor-faktor manusia yang dibutuhkan untuk memelihara system tersebut dan apakah proses pengembangan keahlian telah sesuai dengan tuntutan yang ada.

Dari berbagai pendapat diatas, maka secara umum ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai kecamatan ialah hasil-hasil yang diperoleh dari

tugas pokok dan fungsi pegawai kecamatan selama kurun waktu tertentu. Dalam mengukur kinerja pegawai pemerintah daerah harus bersifat multidimensional.

Menurut Agus Dwiyanto ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yang terdapat di dalam bukunya yaitu *Reformasi Kebijakan Publik*. Adapun indikator-indikator atau kriteria-kriteria kinerja organisasi publik adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas yang dimana akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio *input* dan *output*.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan

masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah yang dapat diperoleh dari media massa dan diskusi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi publik karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal

tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat (Dwiyanto, 2008:50-51).

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau temuan-temuan data dengan gejala-gejala yang ada dan yang terjadi berdasarkan fakta-fakta atau sebagaimana yang terjadi dilapangan pada saat peneliti dilaksanakan. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang sedang berlangsung. Penelitian jenis deskriptif dianggap yang paling tepat untuk penelitian ini karena untuk melihat fenomena apa saja yang telah dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, kepemimpinan, motivasi, tindakan dan lain-lain secara keseluruhan.

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Camat Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya, waktu penelitian berlangsung selama satu (1) bulan yakni dimulai pada bulan Oktober – November 2019. Teknik pemilihan subjek sebagai informan yang peneliti gunakan ialah teknik *purposive*. Sedangkan pada teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan objek penelitiannya ialah Camat Rasau Jaya, Sekretaris Camat Rasau Jaya, Kasubbag TU. Kepeg dan Masyarakat Kecamatan Rasau Jaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2010:337) yakni *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan).

Untuk keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau

sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi menurut Sugiyono (2017, 273) diartikan sebagai teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan menguji kredibilitas serta mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber data penelitian. Peneliti menggunakan berbagai sumber data yakni dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi serta mewawancarai lebih dari satu subjek yang memiliki sudut pandang yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang semaksimal mungkin.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Produktivitas

Peningkatan produktivitas merupakan sumber daya pertumbuhan utama untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Sebaliknya pertumbuhan yang tinggi dan berkelanjutan juga merupakan unsur penting dalam menjaga

kesinambungan peningkatan produktivitas jangka panjang. Dengan demikian, pertumbuhan dan produktivitas bukan dua hal yang terpisah atau memiliki hubungan satu arah, melainkan keduanya adalah saling tergantung dengan pola hubungan yang dinamis, tidak mekanis, non linear dan kompleks.

Produktivitas juga ditentukan oleh disiplin pegawai dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan kualitas kerja baik berupa keterampilan dan keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan. Untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai selain ditentukan oleh sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi, juga ditentukan oleh fasilitas dan peralatan kerja yang digunakan.

Produktivitas kerja pada kinerja pegawai dibidang pelayanan administrasi Kecamatan Rasau Jaya sudah terbilang kearah yang cukup baik, meskipun masih terdapat kekurangan. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya disiplin pegawai dalam mematuhi aturan jam kerja dan dalam

menyelesaikan tugas dan pekerjaannya, kurangnya pemahaman pegawai pada bidang administrasi pelayanan dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kurangnya pemahaman pegawai dikarenakan masih rendahnya pendidikan yang dimiliki pegawai dimana mayoritas pendidikan yang dimiliki adalah tamatan SMA sehingga mengakibatkan penyelesaian pekerjaan tidak tepat waktu. Masih kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki dikarenakan masih kurang dan belum memadai dan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pegawai untuk menghasilkan kerja yang baik. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya peralatan kerja disetiap ruangan seperti masih kurangnya jumlah lemari arsip untuk menyimpan berkas-berkas data yang diterima oleh pegawai.

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan

memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus memenuhi semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan masyarakat, juga harus melihat tersedianya sumberdaya yang memadai dalam perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah bentuk segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa service yang disampaikan pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada bidang pelayanan administrasi tersebut masih terkesan kurang baik dan lamban,

yang ditandai dengan adanya keluhan dan ketidaknyamanan dari masyarakat. Bahwa pada dasarnya pegawai bidang administrasi telah berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik seperti halnya dalam pelayanan pembuatan surat yang diajukan oleh masyarakat dengan efektif dan efisien, akan tetapi terjadinya keterlambatan dalam menyelesaikan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi noda tersendiri bagi organisasi. Selain itu ialah kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya rasa disiplin yang ada pada diri setiap pegawai. Jadi setiap warga yang ingin melakukan proses administrasi harus menunggu pegawai yang ahli dibidangnya yang memegang pekerjaan tersebut khususnya pegawai dibidang administrasi pelayanan. Apabila mereka tidak dapat hadir maka tidak ada yang dapat menyelesaikannya karena masing-masing dari pegawai tersebut telah memegang satu pekerjaan. Hal ini juga yang membuat masyarakat menjadi malas untuk melakukan

proses administrasi dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. Responsivitas

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan warga pengguna layanan.

Responsivitas pegawai di Kantor Camat Rasau Jaya khususnya pada bidang administrasi pelayanan sudah diberikan cukup baik karena itu sudah menjadi tanggung jawab dalam melayani masyarakat hanya ada beberapa saja yang masih menjadi kendala yang menyebabkan masih adanya keluhan dari setiap masyarakat, seperti adanya sesuatu dan lain hal yang menjadi kendala terhadap pekerjaan pegawai tersebut membuat

sedikit lamanya respon dan daya tanggap dalam melayani masyarakat. Namun sedikit banyaknya dari masyarakat sudah merasakan cepatnya respon atau daya tanggap yang telah diberikan oleh pegawai. Karena dengan cepatnya respon dalam melayani masyarakat merupakan dampak yang baik dan efektif terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor Camat Rasau Jaya, dan masyarakat pun akan merasa dihargai dan selalu menginginkan pelayanan yang terbaik dari pegawai tersebut.

4. Responsibilitas

Responsibilitas adalah menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi. Apabila berdasarkan pada prinsip-prinsip administrasi dan peraturan serta kebijaksanaan organisasi, maka kinerja akan semakin baik. Dimana dari apa yang sudah saya teliti bahwa responsibilitas di Kantor Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya

khususnya dibidang pelayanan administrasi dalam memberikan pelayanan belum berjalan dengan baik dan optimal. Hal ini dapat dilihat dari wawancara masyarakat setempat yang mengetahui langsung permasalahan-permasalahan tersebut menunjukan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang dari rasa tanggung jawab dalam pekerjaannya. Jadi tanggung jawab pegawai terhadap tanggung jawab pekerjaannya yang menjelaskan apakah dalam pelaksanaan kegiatan organisasi publik telah dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi publik masih belum optimal dengan terdapat beberapa kekurangan dalam melaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan organisasi publik.

5. Akuntabilitas

Penyelenggaraan suatu pemerintahan yang baik merupakan salah satu tanda terwujudnya demokratisasi untuk mengembangkan kedaulatan

kepada rakyat. Maka dari itu, dibutuhkan pengembangan serta penerapan sistem akuntabilitas yang jelas, nyata dan tepat. Sehingga dalam penyelenggaraannya pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara bersih, berdaya guna, berhasil guna dan bertanggung jawab. Akuntabilitas pemerintahan kepada publik secara umum lebih diutamakan terhadap permasalahan yang bersifat pada efektifitas dan efisien penyelenggaraan pemerintahan.

Terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Tuntutan akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal bukan hanya pertanggung jawaban vertikal. Tuntutan yang kemudian muncul adalah perlunya dibuat laporan eksternal yang dapat menggambarkan kinerja lembaga sektor publik.

Dalam hal ini akuntabilitas pada kinerja pegawai dibidang pelayanan

administrasi di Kantor Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya sudah cukup baik dan dapat memperbaiki kualitas kerja. Karena dengan tingkat ketelitian yang tinggi akan mudah menerjemahkan berbagai petunjuk ataupun perintah ditempat kerja sehingga mampu meningkatkan efektivitas pegawai dalam bekerja. Dan untuk pertanggungjawaban hasil kinerja mereka sudah rutin membuat laporan kinerja setiap tahun.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Produktivitas kerja pegawai dapat dilihat dari disiplin kerja, pendidikan, keterampilan pegawai, lingkungan kerja serta sarana dan prasarana. Dimana dari penelitian yang dilakukan pada kinerja pegawai dibidang pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan

Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya masih belum berjalan secara optimal bahkan dapat dikatakan masih kurang dengan hampir belum terpenuhinya faktor-faktor yang mempengaruhi terciptanya produktivitas kinerja, seperti tingkat disiplin pegawai yang masih kurang dengan masih adanya beberapa pegawai yang tidak tepat waktu datang ke kantor. Kedua masih rendahnya pendidikan yang dimiliki oleh pegawai dimana rata-rata pendidikan yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Camat Rasau Jaya ialah SMA/Sederajat. Dan hal yang terakhir yang sering menjadi kendala dalam menjalankan tugasnya ialah kurangnya sarana dan prasarana pendukung pekerjaan pegawai, seperti kurangnya jumlah lemari arsip untuk menyimpan berkas-berkas data yang diterima oleh pegawai.

2. Kualitas Layanan dapat dilihat dari beberapa faktor yakni prosedur pelayanan, dan ketepatan waktu. Dimana dari yang telah peneliti lihat dilapangan bahwa masih ada

beberapa faktor yang belum terpenuhi seperti lambat dan lamanya proses pelayanan sehingga adanya berbagai keluhan dari masyarakat. Selain itu ialah kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya rasa disiplin yang ada pada diri pegawai. Jadi jika ada warga yang ingin melakukan proses pelayanan khususnya dibidang administrasi harus menunggu pegawai ahli mengerjakan dibidang tersebut datang ke kantor. Hal ini juga yang membuat masyarakat malas untuk mengurus pelayanan administrasi di Kantor Camat ini.

3. Responsivitas yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Rasau Jaya ini sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dari usaha pegawai dalam memberikan respon yang cepat dan tanggap kepada masyarakat yang ingin berurusan untuk mengenali dan menindak lanjuti dalam proses pelayanannya.

4. Responsibilitas yang diberikan pegawai belum cukup baik, dilihat dari masih kurangnya rasa tanggung jawab terhadap jam masuk kerja

karena masih ada yang terlambat dan belum mampu menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang telah diperkirakan dengan alasan tidak ada yang dapat handle pekerjaannya selain pegawai yang ahli dibidang tersebut.

5. Akuntabilitas kerja pegawai dalam melayani masyarakat sudah dapat dikatakan cukup baik, karena disini para pegawai mengedepankan rasa tanggung jawab dan penuh ketelitian serta profesionalitas dalam bekerja mampu memberikan pengetahuan dan pengembangan diri lebih tepatnya pada sikap dan sifat yang mempunyai tujuan. Dan pegawai yang berperan sebagai pemberi pelayanan terhadap masyarakat harus selalu mempunyai rasa kejujuran serta santun yang baik kepada penerima pelayanan, yaitu masyarakat. Dengan adanya profesionalitas dalam bekerja maka para pegawai dapat menjadi pribadi yang dapat diandalkan dalam pekerjaan.

2. SARAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian, peneliti memiliki saran yang dapat berguna dalam kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya, antara lain :

1. Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya perlu mengusulkan penambahan pegawai/staff, bukan hanya dari segi jumlah namun juga dari segi kualitas yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan berdasarkan tuntutan tugas, serta memperbaiki kinerja dalam pelayanan maupun pengawasan yang lebih ketat terhadap pegawai saat waktu kerja mulai dari jam masuk dan jam pulang kerja.
2. Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya perlu meningkatkan sumber daya manusia dengan menambah kemampuan dan keterampilan setiap pegawai/staff didalam melaksanakan pelayanan sehingga sesuai dengan aturan. Selain itu mempercepat proses pelayanan dimana semua berkas

pemohon yang dibutuhkan khususnya dalam pelayanan administrasi bisa selesai dengan tepat waktu dan tidak sampai sehari-hari.

3. Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya perlu meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pekerjaan. Hal tersebut diharapkan dapat membantu pekerjaan secara efektif dan efisien.
4. Diupayakan pegawai lebih tanggap lagi dalam memberikan respon dan informasi kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan informasi tentang pelayanan administrasi.
5. Penilaian terhadap kinerja pegawai atau petugas setiap tahunnya dengan memberikan reward atau penghargaan supaya kinerja pegawai bisa semakin giat dalam menjalankan pekerjaannya.

F. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Keterbatasan penelitian yang peneliti alami dalam penelitian ini yang

berjudul Kinerja Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya adalah sebagai berikut :

1. Waktu penelitian yang dirasa peneliti kurang, karena waktu yang diberikan hanya 14 hari untuk melakukan penelitian lapangan, waktu tersebut pun termasuk hari libur.
2. Faktor peneliti juga menjadi keterbatasan lainnya dalam penelitian ini. Penelitian ini sendiri merupakan penelitian ilmiah yang pertama kali dilakukan oleh peneliti, sehingga masih banyak ditemukan kekurangan dan kelemahan pada penulisannya.

G. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Dari Buku

- Bungin, Burhan. 2015. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PPSK-UGM.
- Dharma, Agus. 2004. *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kartono, Kartini. 2001. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keban, Jeremias, T. 1995. *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah: Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Makalah, Seminar Sehari, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Rifka Aditama.
- Mulyadi. 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nawawi, H. Hadari. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins. 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan, Terjemahan Mar'at Ghalia Indonesia*. Jakarta.
- Sinambella, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Bagian Dua*. Bandung:

Mandar Maju.

Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D.*
Bandung: Alfabeta

Dokumen:

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instalasi Pemerintahan (LAKIP) Kantor Camat Rasau Jaya

Skripsi:

Farid, Setiady. 2015. *Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sungai Pinyuh Kabupaten Mempawah.* Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Julio, Sunardi. 2016. *Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Lurah Kota Baru Kecamatan Pontianak Selatan.* Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Artikel Jurnal Online:

Darmansyah Putra. “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Hulu”.
Diakses 18 Mei.

Halimatussa'diah. “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik”.
Diakses 1 Juni.