Presidensial : Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik
Volume. 1, No. 3 September 2024
e-ISSN: 3063-1246; p-ISSN: 3063-1211, Hal.170-181
DOI: https://doi.org/10.62383/presidensial.v1i3.106
Available Online at: https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Presidensial

Analisis Kinerja Pegawai di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan

Sandriane Meiladinov[1*], Nida Handayani[2]
[12]Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Alamat Kampus: Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15419
Korespondensi penulis: sandriane0505@gmail.com

Abstract.*East Ciputat District one of the government institutions that has the task of providing community services. In providing services, Ciputat Timur District still has several problems, namely that performance accountability is not yet optimal, the use of information technology has not been optimized to help the smooth running of services, and the pattern of training for officers is not yet oriented towards improving performance. The purpose of this research is to determine the current performance of employees in East Ciputat District, South Tangerang City. The research method used in this research is descriptive with a qualitative approach, with data collection techniques namely observation, interviews and documentation. This research is based on the theory of Employee Performance Indicators by Bernardin (2016), and found several findings that now East Ciputat District employees have experienced an increase in their performance. This is known from the quality of employee performance which satisfies community expectations, and also from employee responsiveness in resolving problems. Apart from that, employees can also responsibly complete 3 cycles of work activities, successfully achieve predetermined performance targets, as well as being disciplined in carrying out their main duties. Apart from that, the employees are agile and have good synergy in working.*

Keywords*: Community service, employee performance, performance targets, employee responsiveness, community.*

Abstrak.Kecamatan Ciputat Timur salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, Kecamatan Ciputat Timur masih mempunyai beberapa permasalahan yaitu belum optimalnya akuntabilitas kinerja, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi untuk membantu kelancaran pelayanan, dan pola pelatihan petugas yang belum berorientasi pada pelayanan. meningkatkan kinerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan saat ini. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini didasarkan pada teori Indikator Kinerja Pegawai yang dikemukakan oleh Bernardin (2016), dan ditemukan beberapa temuan bahwa saat ini pegawai Kecamatan Ciputat Timur sudah mengalami peningkatan kinerjanya. Hal ini terlihat dari kualitas kinerja pegawai yang memenuhi harapan masyarakat, serta daya tanggap pegawai dalam menyelesaikan permasalahan. Selain itu, pegawai juga dapat menyelesaikan 3 siklus aktivitas kerja dengan penuh tanggung jawab, berhasil mencapai target kinerja yang telah ditetapkan, serta disiplin dalam menjalankan tugas pokoknya. Selain itu, para pegawainya lincah dan mempunyai sinergi yang baik dalam bekerja.

Kata kunci: Pelayanan masyarakat, kinerja pegawai, sasaran kinerja, ketanggapan pegawai, harapan masyarakat.

1. LATAR BELAKANG

Received: Juli 10, 2024; Revised: Agustus 10, 2024; Accepted: September 10, 2024; Online Available: September 13, 2024;

Pelayanan publik (*public service*) menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbicara mengenai pelayanan publik, sampai saat ini banyak masalah penting yang masih terjadi dalam proses penyelenggaran pelayanan publik, misalnya, diskriminasi pelayanan, belum adanya kepastian (*uncertainty*) waktu dan biaya, serta tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik di Indonesia masih rendah dalam aspek tingkat kebijakan maupun implementasinya. Dilihat dari segi kualitas pelayanan publik, dilansir dari laman Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, dengan salah satu indikasinya dalam *Ease of Doing Business* (EoDB) pada tahun 2018, Indonesia berada di peringkat ke-72 dari 190 negara terkait standar pelayanan meliputi waktu, biaya, dan prosedur (Humas MENPANRB, 2018).

Pemanfaatan dan kinerja sumber daya manusia yang belum berjalan dengan baik ini masih banyak terjadi di beberapa lembaga pemerintahan contohnya yaitu di lingkup Kecamatan. Melihat peran serta fungsi pegawai negeri sipil dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang sangat penting, pada akhirnya membuat masyarakat benar-benar harus merasakan kinerja dari pegawai, melihat fenomena PNS sekarang seperti, pelanggaran disiplin, tindakan melakukan korupsi, mangkir bekerja membuat masyarakat mempertanyakan bagaimana kinerja pegawai selama ini. Fenomena diatas terjadi di beberapa kecamatan, salah satunya kecamatan Ciputat Timur. Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan tentang tingkat kepuasan masyarakat pada tahun 2020 yang dikutip dari situs berita yaitu kabar6.com. Menurut Kabag Organisasi dan Kinerja Aparatur Setda Kota Tangsel, bahwa dari 18 organisasi perangkat daerah Kecamatan Ciputat Timur termasuk yang kurang dari sistem pelayanannya. Sementara itu, berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah SKPD Kecamatan Ciputat Timur LAKIP 2021 tahun Anggaran 2022, terdapat permasalahan yang terjadi di lingkungan Kecamatan Ciputat Timur beberapa diantaranya yaitu, implementasi program dan kegiatan belum maksimal, kurangnya tataran kebijakan pemerintah Kecamatan terhadap pelayanan, belum optimalnya teknis operasional, terdapat masalah internal dan eksternal yang penting dan belum teratasi dengan baik. Berdasarkan penelitian dari jurnal lain terkait kecamatan ini dan ulasan masyarakat di Google Maps, diketahui masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena

pelayanan tidak terlalu cepat seperti yang diinginkan. Tidak hanya permasalahan-permasalahan yang telah dikemukakan itu saja, masyarakat di lingkungan Kecamatan Ciputat Timur juga dihadapkan dengan proses birokrasi yang berbelit-belit dalam hal perekaman dan pencatatan e-KTP. Dari data penelitian yang dilakukan oleh Chairrizal (2021: 047-055), diketahui yang belum melakukan perekaman e-KTP ada sebanyak 10.029 orang. Kondisi tersebut disebabkan oleh pelayanan yang belum berjalan dengan maksimal sehingga menyebabkan tingginya jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP. Berdasarkan kondisi yang terjadi di Kecamatan Ciputat Timur tersebut, diketahui bahwa pegawai Kecamatan Ciputat Timur belum cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dibutuhkan solusi yang terbaik agar pelayanan berjalan baik dan lancar

Kecamatan sudah menjadi garda terdepan dan lembaga pemerintah yang sangat dekat kaitannya dengan masyarakat, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu sudah seharusnya pegawai kantor Kecamatan Ciputat Timur perlu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat dan segera mengatasi masalah-masalah yang berpotensi memberikan citra buruk di mata masyarakat. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan.

2. KAJIAN TEORITIS

Kinerja menurut Tucunan (2014) adalah hasil dari suatu proses atau pekerjaan. Setiap pegawai dituntut untuk memiliki kompetensi yaitu kemampuan atau kecakapan melaksanakan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya atau yang dipercayakan. Setiap pelaksanaan tugas atau pekerjaan ada suatu kegiatan memproses atau mengubah input (masukan) menjadi suatu output (keluaran) yang bernilai tambah sebagai produk atau hasil kerja. Pengertian Kinerja lainnya menurut Harsuko (2011), kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan bagiannya dalam memainkan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kinerja adalah suatu konsep yang multi dimensional mencakup 3 aspek yaitu: sikap (*attitide*), kemampuan (*ability*), dan prestasi (*accomplishment*).

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaanya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut

Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pekerja atau pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut. Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok. Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut: 1) Efektivitas dan Efisiensi; 2) Otoritas dan Tanggung Jawab; 3) Disiplin; 4) Inisiatif

Terkait teori kinerja pegawai ini, menurut Bernardin dalam Rikantika (2006) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan yaitu: 1) Kualitas, tingkat di mana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas; 2) Kuantitas, jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan; 3) Ketepatan Waktu, tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain; 4) Efektivitas, tingkat penggunaan sumber daya manusia, organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya; 5) Kemandirian, tingkat di mana seseorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan; 6) Komitmen, tingkat di mana pegawai memiliki komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih dengan alasan bahwa pendekatan kualitatif dapat mengungkapkan dan menjelaskan permasalahan yang menjadi objek penelitian secara deskriptif, sebab penelitian ini berusaha menggambarkan dan mengungkapkan Kinerja Pegawai di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. Teknik penarikan informan yang digunakan di dalam penelitian ini teknik *non probability sampling*, teknik penarikan informan yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi informan. Lebih spesifik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan menggunakan *snowball sampling* atau *chain sampling*. Hal tersebut dikarenakan

snowball sampling menitikberatkan pada pemilihan informan kedua berdasarkan informasi dari informan pertama, informan ketiga berdasarkan rekomendasi informan kedua dan seterusnya, sehingga dapat dilakukan wawancara yang mendalam (Patton, 2002). *Snowball sampling* yang ditetapkan diantaranya ialah, kepala Kantor Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan, kepala subbagian umum dan kepegawaian di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan, pegawai di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan, kepala Kantor Kelurahan Rempoa yang berada di kawasan Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan, ketua RT 004 yang berada di kawasan Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan, dan masyarakat usia produktif di RT 004/ RW 005 Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan yang mendapatkan pelayanan publik dari Kecamatan Ciputat Timur secara langsung.

Pada penelitian ini menggunakan teknik metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang digunakan untuk mengadakan pengamatan secara langsung atau tidak langsung terhadap objek yang diteliti, berkomunikasi langsung dengan informan, dan memperoleh data-data yang relevan dengan permasalahan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Ciputat Timur dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 3 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kecamatan Ciputat Timur, Kecamatan Serpong Utara dan Kecamatan Ciputat Timur. Kantor Kecamatan Ciputat Timur beralamatkan di Jalan WR Supratman No. 66, Pondok Ranji, Ciputat Timur, Banten, Kode Pos 15412, Indonesia.

Dalam pembahasan kinerja pegawai di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan, untuk melihat kinerja pegawai digunakan teori Indikator Kinerja menurut Bernardin (2016) sebagai pisau analisis yang mencakup faktor-faktor kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian, dan komitmen. Berikut ini pembahasan terkait regulasi Pemerintah terkait pegawai dalam melayani masyarakat di Kecamatan Ciputat Timur, dan kinerja pegawai Kecamatan Ciputat Timur dan sudut pandang masyarakat:

Regulasi Pemerintah Terkait Pegawai dalam Melayani Masyarakat di Kecamatan Ciputat Timur

Negara Republik Indonesia dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang aparatur sipil negara pasal 4 terkait kode etik dan kode perilaku aparatur sipil negara, menjabarkan 7 nilai dasar penting yang perlu dimiliki oleh aparatur sipil negara yaitu:

a) Berorientasi pelayanan, b) Akuntabel, c) Kompeten, d) Harmonis, e) Loyal, f) Adaptif, g) Kolaboratif. Terkait penetapan regulasi Pemerintah ini terhadap aparatur sipil negara, untuk menjunjung nilai-nilai tinggi nilai-nilai dan membuktikan ketaatannya pada regulasi dari Pemerintah Republik Indonesia para pegawai Kecamatan Ciputat Timur memasukkan 7 nilai dasar ini dalam sasaran kinerja mereka setiap tahunnya dan memasang banner regulasi ini di halaman depan kantor sebagai pedoman dan pengingat bagi mereka dalam bekerja melayani masyarakat. Selain itu pegawai Kecamatan Ciputat Timur juga memiliki motto pelayanannya sendiri yakni CERDAS (Cerdas, Indah, Nyaman, Tertib, dan Aman) yang tertera di Keputusan Ciputat Timur Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan, motto pelayanan ini mengandung 5 nilai yang diantaranya adalah: a) Puas, b) Layanan prima, c) Nyaman, d) Transparan, dan e) Tepat.

Melalui tahap wawancara observasi dan dokumentasi, peneliti berhasil menemukan data temuan yang diantaranya adalah: pertama, pegawai Kecamatan Ciputat Timur memiliki standar dan motto pelayanan yang jelas dan terarah sesuai regulasi yang telah ditetapkan Pemerintah sehingga kinerja mereka diharapkan dapat sesuai dan memiliki implementasian yang baik saat di lapangan. Kedua, pegawai Kecamatan Ciputat Timur menerapkan salah satu dari ketujuh nilai dasar yaitu Loyal dengan baik. Selanjutnya membahas tentang faktor lain selain standar pelayanan yang juga menjadi faktor lain yang mempengaruhi kinerja seseorang. Seperti yang telah dikemukakan dalam kajian teori, menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9) ada 4 faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang diantaranya adalah: a) Efektivitas dan Efisiensi, b) Otoritas dan Tanggung Jawab, c) Disiplin, dan d) Inisiatif. Keempat faktor ini berkesinambungan dengan teori Bernardin (2016) tentang indikator kinerja pegawai yang juga telah dikemukakan dalam kajian teori, teori ini juga memuat elemen efektivitas di dalamnya. Terkait ini peneliti berhasil menemukan data temuan yang diantaranya adalah: pertama, para pegawai menerapkan faktor efektivitas dan tanggung jawab dalam bekerja dengan baik diketahui dari ketanggapan mereka melayani masyarakat dan memahami tupoksinya masing-masing sehingga hal ini menghemat waktu pelayanan dan penyelesaiannya terasa lebih cepat. Kedua, para pegawai juga menerapkan faktor disiplin dan inisiatif dengan baik, diketahui dari ketepatan waktu masuk kerja mereka yang sesuai dengan aturan yang berlaku dan memiliki inisiatif kinerja sehingga mereka dapat memahami ruang lingkup kerja mereka masing-masing.

Kinerja Pegawai Kecamatan Ciputat Timur dan Sudut Pandang Masyarakat

Kinerja pegawai yang juga merupakan aparatur sipil negara yang memiliki fungsi sebagai pelaku pelaksana kebijakan dan pelayanan publik serta perekat dan pemersatu bangsa, selain itu juga memiliki peranan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, hal ini tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang aparatur sipil negara pasal 12. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya kinerja pegawai dalam suksesnya penyaluran pelayanan publik untuk masyarakat dan terwujudnya visi misi suatu instansi/organisasi. Berikut ini pembahasan dari kinerja pegawai Kecamatan Ciputat Timur yang didasarkan oleh teori indikator kinerja oleh Bernardin (2016):

1. Kualitas

Menurut Bernardin (2016) Kualitas merupakan tingkat di mana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Berdasarkan hasil observasi, para pegawai Kecamatan Ciputat Timur sudah rajin dan ulet dalam bekerja sesuai dengan tugas mereka masing-masing dan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan dokumentasi dari Laporan Kinerja Kecamatan Ciutat Timur Tahun 2022, ada dua dari beberapa misi pegawai Kecamatan Ciputat Timur yang terkait dengan indikator ini yaitu yang pertama mewujudkan aparatur Kecamatan Ciputat Timur yang profesional, produktif, berkomitmen tinggi, dan berakhlak mulia, dan yang kedua meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan sistem informasi manajemen untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini dapat dikatakan bahwa pegawai Kecamatan Ciputat Timur sudah memiliki standar karakteristik pegawai yang ideal untuk bekerja melayani masyarakat. Dalam implementasiannya misi yang di miliki oleh pegawai Kecamatan Ciputat Timur ini sudah dijalankan dengan baik, dalam Laporan Kinerja Kecamatan Ciputat Timur Tahun 2022 dinyatakan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, akurat, dan transparan. Sementara itu berdasarkan hasil wawancara dari kelima pegawai Kecamatan Ciputat Timur yang telah di wawancarai menyatakan kualitas kinerja mereka dalam melayani masyarakat sudah baik. Opini ini juga selaras dengan pernyataan dari masyarakat yang merupakan objek pelayanan, dari ke delapan masyarakat yang telah di wawancarai dominan menyatakan bahwa kualitas kinerja pegawai Kecamatan Ciputat Timur sudah baik.

2. Kuantitas

Menurut Bernardin (2016) kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Terkait indikator ini dalam implementasinya, berdasarkan Laporan Kinerja Kecamatan Ciputat Timur Tahun 2022 terkait target dan realisasi kinerja sasaran, Kecamatan Ciputat Timur dapat dikatakan telah bekerja dengan baik dan mampu melampaui sasaran kinerja dan target yang telah mereka tetapkan. Realisasi dari ketiga sasaran kinerja dapat mencapai 100 % dan dengan IKM dalam angka (B). Kelima informan pegawai menyatakan program kerja yang mereka canangkan rata-rata sudah selesai sesuai dengan jadwal yang ada di time table. Dalam sudut pandang masyarakat, kedua informan pimpinan masyarakat menilai program kerja yang dicanangkan pegawai Kecamatan Ciputat Timur sudah sesuai dengan tujuan yang ditentukan dan harapan masyarakat. Walaupun begitu, informan masyarakat lainnya yang mereka tahu dan menilai yang dilakukan oleh pegawai tidak lebih dari sebatas memberikan pelayanan publik untuk masyarakat seperti pembuatan surat-surat berharga tetapi masyarakat juga menilai mereka sudah bekerja sesuai harapan mereka. Sementara itu dari hasil observasi, dapat dilihat bahwa pegawai cukup mampu menerima banyaknya permintaan pelayanan publik dari masyarakat yang biasanya ramai saat siang hari.

3. Ketepatan Waktu

Menurut Bernardin (2016) ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Dalam implementasinya pegawai Kecamatan Ciputat Timur cukup disiplin dan patuh akan aturan yang mengatur jadwal mereka bekerja dalam melayani masyarakat. Hal ini dibuktikan dalam Laporan Kinerja Kecamatan Ciputat Timur Tahun 2022 terkait analisis proses capaian kinerja, disana dikatakan pegawai sudah melaksanakan kegiatan sesuai dengan time table yang sama-sama telah mereka tetapkan. Selain itu disana juga dikatakan mereka juga tertib melaksanakan apel pagi yang mana sudah menjadi aturan yang sifatnya mutlak. Sementara itu, dari sudut pandang masyarakat beberapa diantara masyarakat tidak terlalu tahu persis tentang kedisiplinan dalam masuk kerja, tetapi beberapa diantaranya menilai pegawai Kecamatan Ciputat Timur sudah cukup disiplin dalam hal masuk kerja dan mengikuti apel pagi. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan hasil yang serupa bahwa para pegawai Kecamatan Ciputat Timur cukup disiplin dalam waktu mereka bekerja.

4. Efektivitas

Menurut Bernardin (2016) efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya manusia, organisasi di maksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Dalam implementasinya berdasarkan Core Values ASN Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif), dapat diketahui pegawai cukup baik dalam menerapi ketujuh aspek ini. Hanya saja dalam aspek adaptif ditemukan sedikit kekurangan yaitu pegawai Kecamatan kurang mengasah kreatifitasnya dan berinovasi untuk mencanangkan inovasi-inovasi untuk meningkatkan keefektivitasan kinerja mereka dalam melayani masyarakat. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa pegawai di Kecamatan Ciputat Timur pegawai dapat ditempatkan dan diberikan tupoksi di bidang apapun selama pegawai dianggap mampu dan memiliki adab dan etika yang baik serta melakukan 3S (Salam, Sapa, Senyum). Sementara itu, informan masyarakat beropini bahwa keahlian dalam menggoperasikan teknologi, bersikap ramah kepada masyarakat, dan tidak memandang status sosial seseorang dalam bekerja dan melayani masyarakat adalah keahlian yang perlu di miliki oleh pegawai Kecamatan Ciputat Timur. berdasarkan hasil observasi, tiap-tiap pegawai terlihat memahami tugasnya masing-masing dengan baik. Di bagian penerimaan masyarakat atau loket, pegawai juga terlihat cukup ramah meskipun saat itu kantor lumayan ramai. Melihat beberapa implementasi indikator ini yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diketahui bahwa pegawai Kecamatan Ciputat Timur cukup baik menerapkan keefektivitasan tetapi perlu ditingkatkan kembali agar masyarakat dapat merasakan wujud nyata kinerja pegawai Kecamatan berdasarkan indikator ini.

5. Kemandirian

Menurut Bernardin (2016) kemandirian merupakan tingkat di mana seseorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan. Dalam implementasinya berdasarkan Laporan Kinerja Kecamatan Ciputat Timur Tahun 2022 terkait analisis penggunaan sumber daya tingkat kemandirian pegawai Kecamatan Ciputat Timur cukup baik, hal ini dapat ditandai oleh salah satu yang paling utama dari beberapa upaya yang dilakukan pegawai Kecamatan Ciputat Timur yaitu mereka secara mandiri melakukan peningkatan disiplin dan kapasitas sumber daya aparatur perencanaan yang berkualitas. Tentunya hal ini perlu dilakukan karena dengan begitu masyarakat dapat menikmati pelayanan yang diberikan. Hasil wawancara dengan informan pegawai menyatakan setiap pegawai

Kecamatan Ciputat Timur memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah dan komplain dari masyarakat, mereka juga menambahkan bahwa sistem penerimaan kritik dan saran masyarakat di Kecamatan Ciputat sifatnya terbuka atau transparan. Sedangkan dalam sudut pandang informan masyarakat, masyarakat merasa sudah seharusnya pegawai Kecamatan mampu dalam mengatasi masalah dan komplain dikarenakan masyarakat percaya pegawai yang bekerja adalah pegawai yang terlatih dan terpilih. Sementara itu dalam hasil observasi, pegawai Kecamatan Ciputat Timur cukup mandiri dan mampu memberikan pelayan untuk masyarakat sesuai tugasnya masing-masing tanpa memberatkan satu sama lain.

6. Komitmen

Menurut Bernardin (2016) komitmen merupakan tingkat di mana pegawai memiliki komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi. Dalam implementasinya komitmen pegawai Kecamatan Ciputat Timur dalam angka baik, hal ini dapat dikatakan karena Kecamatan Ciputat Timur cukup banyak melakukan upaya yang meningkatkan komitmen tiap-tiap pegawai. Salah satu upayanya tercatat di dalam Laporan Kinerja Kecamatan Ciputat Timur Tahun 2022 terkait upaya-upaya Kecamatan Ciputat Timur dalam mewujudkan visi misi Kecamatan di Tahun 2022, yaitu melaksanakan sosialisasi tentang kebijakan kependudukan dan pemutakhiran kepemilikan dokumen kependudukan di wilayah kecamatan Ciputat Timur. Sementara itu dalam hasil wawancara dengan informan pegawai, mereka menyatakan para pegawai Kecamatan Ciputat Timur memiliki tingkat komitmen dan dedikasi yang sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan apel pagi yang dilaksanakan hampir tiap hari. Dalam sudut pandang masyarakat, mayoritas masyarakat merasa tingkat dedikasi dan komitmen pegawai Kecamatan Ciputat Timur sudah cukup baik dan sesuai dengan SOP mereka. Selain itu dalam hasil observasi dapat dilihat para pegawai memiliki dedikasi dan komitmen yang cukup baik, pegawai juga cukup bangga dan percaya diri bekerja sesuai aturan dan kemampuannya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pegawai Kecamatan Ciputat Timur memiliki beberapa tugas pokok terutama adalah melayani masyarakat di wilayahnya. Untuk dapat mengetahui kinerja pegawai Kecamatan Ciputat Timur dapat di analisis melalui Indikator Kinerja dalam penelitian ini adalah teori Indikator Kinerja yang dikemukakan oleh Bernardin (2016). Kesimpulannya, Kualitas kinerja pegawai Kecamatan Ciputat Timur sudah baik, para pegawai Kecamatan juga dianggap sudah

mampu bekerja secara cepat, tidak berbelit-belit, dan transparan dalam melayani masyarakat. Namun, Ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Kecamatan Ciputat Timur untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ditemukan saat penelitian, diantaranya adalah kurang optimalnya inovasi yang dihasilkan dari pegawai guna menunjang keefektivitasan dalam pelayanan publik. Saran untuk mengatasi permasalahan ini dengan cara membuka ruang atau kesempatan bagi pegawai dalam menyampaikan ide, gagasan, atau ruang berekspresi dalam meningkatkan kinerja. Selain itu juga, kapasitas aparatur di bidang teknis pelayanan masyarakat perlu ditingkatkan kembali. Saran untuk mengatasi permasalahan ini dengan cara menambah ruang dan kapasitas untuk aparatur-aparatur baru yang berkompeten dan berkualitas untuk melayani masyarakat, mengingat Kecamatan Ciputat Timur yang cukup ramai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing saya yang telah membantu saya menyusun skripsi sekaligus artikel ilmiah ini, para pegawai Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan kesediaannya untuk ikut serta dalam penelitian saya, serta masyarakat RT 004/ RW 005 Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan yang bersedia membantu menyukseskan penelitian saya.

DAFTAR REFERENSI

Pradietya Dimas Chairrizal, Retnowati WD Tuti. (2021). Kualitas Pelayanan EKTP Di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. Volume 2 Nomor 2 Juni 2021: TheJournalish Hal. 047-055.

Rikantika, R., (2016), Pengaruh Work Family Conflict Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai Wanita Badan Pusat Statistik (Bps) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta).

Roy Johan Agung Tucunan, W. G. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Buku Teks

Harsuko (2011), *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM*, UB Press, Malang.

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. California: Sage Publishing

Prawirosentono, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia, kebijakan kinerja karyawan, kiat membangun organisasi kompetitif era perdagangan bebas dunia*. Yogyakarta: BPFE.

Robbins, Stephen. P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia.

Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group.

Laporan Instansi/Lembaga/Organisasi/Perusahaan

Buku Profil Kecamatan Ciputat Timur Tahun 2021

Core Values ASN Budaya Kerja BerAKHLAK

Kecamatan Ciputat Timur Dalam Angka 2021 Badan Pusat Statistik Kota Tangerang Selatan

Keputusan Ciputat Timur Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Ciputat Timur 2021 Tahun Anggaran 2022

Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan SKPD Kecamatan Ciputat Timur Tahun 2020.

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. Diakses dari https://www.idfos.or.id/wp-content/uploads/2014/11/PP-Nomor-96-Tahun-2012_PelayananPublik.pdf.

Sasaran Kinerja Pegawai Kecamatan Ciputat Timur Tahun 2023.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. Diakses dari https://peraturan.bpk.go.id/Details/269470/uu-no-20-tahun-2023.

Google Maps Kantor Kecamatan Ciputat Timur. 2023. Available at:https://www.google.co.id/maps/place/Kantor+Kecamatan+Ciputat+Timur/@6.2886559,106.7435758,17z/data=!4m8!3m7!1s0x2e69f016351b4431:0xa65f0f57b273f288!8m2!3d6.2886612!4d106.7457645!9m1!1b1!16s%2Fg%2F11b6s226sq, diakses tanggal 21 Maret 2023

Kabar6.com. (2021). Survei 2020, Warga Keluhkan Layanan Kecamatan Ciputat Timur Kurang Baik. Available at:https://kabar6.com/survei-2020warga-keluhkan-layanan-kecamatan-ciputat-timur-kurang-baik/, diakses tanggal 22 Juli 2022

Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangeran Selatan. 2023. Available at:https://kecciptim.tangerangselatankota.go.id/main/content/index/ 178/51, diakses tanggal 09 Oktober 2023.