

## Efektivitas Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ilir Timur Satu Palembang

Ainun Aisyah<sup>1</sup>, Ade Uswatun Hasanah<sup>2</sup>, Wina Aurelia<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>STIA & Pemerintahan Annisa Dwi Salfarizi, Palembang, Indonesia.

(email: ginun0408@gmail.com, ade.uswatun@gmail.com)

### Abstrak

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi, keduanya beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Efektivitas kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik dengan kualitas yang baik diharapkan mampu untuk menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat baik dan tepat. Sebagai sebuah organisasi administratif yang hidup dan melayani masyarakat yang penuh dinamika, tentunya akan banyak mengalami masalah. Tujuan dari penelitian ini yaitu menguji dan menganalisis serta untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas kinerja pegawai. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini yaitu untuk menganalisa efektivitas kinerja pegawai pada pelayanan administrasi di Kecamatan Ilir Satu Palembang. Pada penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan data dan informasi yang valid. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan pada layanan yang diberikan oleh pegawai di Kecamatan Ilir Timur Satu masih belum optimal, dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang tidak memadai sehingga sulit menyelesaikan pekerjaan yang baik dan cepat. Saran dari penulis agar pemerintah memberikan kualitas terhadap pelayanan publik dengan menyediakan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan pada masyarakat berjalan dengan lancar.

### Kata kunci:

administrasi; kinerja; pelayanan

### Pendahuluan

Pemerintah daerah diberi kewenangan oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangganya sendiri salah satu organisasi birokrasi tersebut adalah kecamatan yang merupakan bagian dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa atau kelurahan. Performa pegawai dalam memberikan pelayanan publik melalui efektivitas kinerja selalu menjadi fokus utama adalah kualitas kerja pegawai hal ini dipandang penting guna meningkatkan kinerja pegawai yang komprehensif. Kinerja merupakan produk dari melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi dengan penuh rasa tanggung jawab, dedikasi dan loyalitas yang maksimum. Tugas seorang pegawai sebagai aparatur negara merupakan penentu dalam menentukan, mengembangkan dan memajukan organisasi pemerintahan. Peran sentral pegawai

dalam melayani kepentingan administrasi masyarakat ditingkat kecamatan diharapkan sebagai kekuatan yang dapat menggerakkan roda kehidupan masyarakat. Instansi pemerintahan dapat mengevaluasi kinerja sebagai dasar atau standar untuk membuat keputusan tentang kondisi kerja pegawai termasuk mengimplementasikan prinsip-prinsip intergratif efektivitas sebagai budaya dan kinerja organisasi, empat sifat utama yang disebut *main cultural traits* yang mencakup keterlibatan (*involment*), konsistensi (*consistency*), adaptabilitas (*adaptability*), dan misi (*mision*). Tujuan dari penelitian ini menguji dan menganalisis serta untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas kinerja pegawai Kecamatan Ilir Timur Satu Palembang.

## Metode

Penelitian ini melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan pegawai layanan administrasi. Metode pendekatan kualitatif deskriptif penulis langsung terjun ke lapangan dalam rangka meneliti objek kajiannya dan mengadakan interaksi secara langsung dengan dengan Pemerintah Kecamatan Ilir Timur Satu dengan tujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan.

## Hasil dan Pembahasan

Menurut Denison ada empat prinsip intergratif mengenai efektivitas yang berhubungan dengan budaya organisasi dan kinerja organisasi. Keempat prinsip ini diberi nama empat sifat utama (*main cultural traits*) yang mencakup diantaranya, sebagai berikut :

1. Keterlibatan (*involvement*), keterlibatan merupakan faktor kunci yang tampak dan dapat dirasakan dalam setiap budaya organisasi. Adanya keterlibatan karyawan dalam budaya dan kaitannya dengan efektivitas sebenarnya bukan gagasan baru. Tentang topik mengenai ini dipublikasikan, meskipun sebagian dari fungsi keterlibatan dari partisipasi para anggota dalam sebuah organisasi.
2. Konsistensi menekankan adanya dampak positif budaya yang kuat pada efektivitas organisasi, teori ini sistem keyakinan, nilai, simbol dan peraturan-peraturan yang dimengerti dampak positif terhadap pencapaian konsensus dalam dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang terkoordinasikan. Untuk itu adanya konsisten dalam suatu organisasi itu ditandai antara lain oleh:
  - a) Para pegawai merasa terikat (*committed*) tinggi.
  - b) Ada nilai-nilai inti sebagai kunci.

- c) Tendensi promosi dari dalam.
  - d) Ada kejelasan tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang harus tidak dilakukan.
3. Adaptabilitas, untuk memformulasikan teori budaya organisasi yang lebih proaktif tentang adaptabilitas organisasi, seseorang harus mampu menjabarkan sistem keyakinan-keyakinan dan norma-norma yang dapat mendukung kapasitas dari suatu organisasi agar dapat mendukung kapasitas dari suatu organisasi agar dapat menyelaraskan perubahan-perubahan perilaku internal yang terjadi dilingkungan organisasi yaitu:
- a) Kemampuan untuk menyadari dan beraksi pada lingkungan eksternal.
  - b) Kemampuan untuk menyadari dari beraksi pada lingkungan internal.
  - c) Kemampuan untuk menyadari dari beraksi pada lingkungan eksternal dan internal yang membutuhkan kemampuan untuk mengatur dan melembagakan kembali sejumlah perilaku dan proses dalam organisasi untuk beradaptasi. Ketiga aspek tersebut merupakan hasil dari perkembangan asumsi nilai-nilai dan norma-norma dasar yang memberikan struktur dan arah bagi organisasi.
4. Misi, penghayatan misi memberi dua pengaruh besar pada fungsi organisasi yaitu:
- a) Menentukan manfaat dan makna dengan cara mendefinisikan para individu yang dengan peran institusi.
  - b) Memberikan kejelasan dan arah/aturan.

Hasil penelitian dan pengumpulan data dengan cara observasi secara kompleks mengamati atau melihat kinerja pegawai berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa kinerja pegawai kurang baik hal tersebut terlihat dari masih adanya pegawai yang keluar kantor diwaktu jam kerja dengan kepentingan pribadi serta terdapat sarana dan prasarana yang kurang memadai. Faktor pendukung dan penghambat tentunya mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

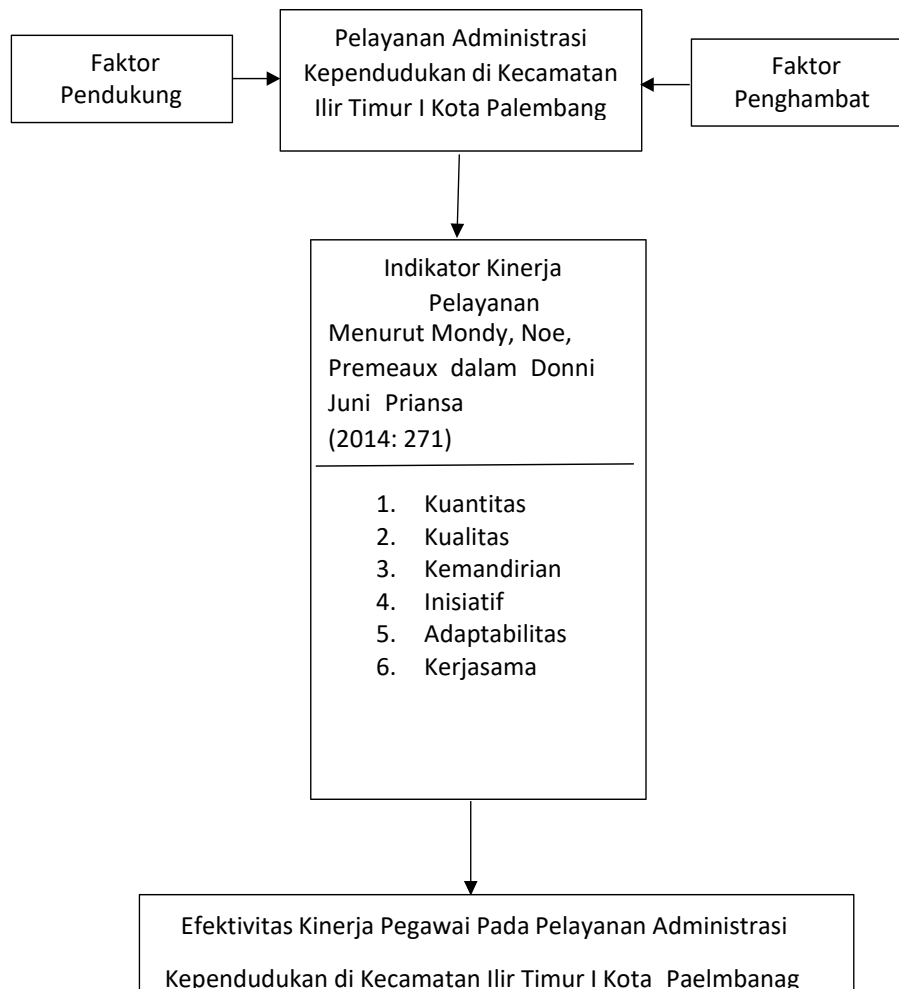
Faktor pendukung tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan mempunyai keahlian di bidang masing-masing sedangkan faktor penghambat kurangnya sarana seperti komputer masih belum memadai dan printer yang masih kurang sehingga kinerja pegawai yang ada di kecamatan ilir timur satu Palembang sulit menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan baik.

**Tabel 1.**  
**Data Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah
1	Sekretaris Camat	1
2	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	1
3	Pegawai	2
4	Masyarakat	7
	Jumlah	11

*Sumber: Peneliti, 2023*

**Gambar 2.**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Efektivitas kinerja Pegawai Pada Pelayanan Adminisrasi Kependudukan Di Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang**



*Sumber: Mondy, Noe, Premeaux dalam Donni Juni Priansa (2014: 271)*

## Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari pelaksanaan kinerja pelayanan masyarakat di Ilir Timur Satu Palembang pada layanan yang diberikan oleh pegawai masih belum optimal, dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang tidak memadai sehingga sulit menyelesaikan pekerjaan yang baik dan cepat, serta tidak adanya keterlibatan dan partisipasi dari para anggotanya untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam sebuah organisasi.

Dari penelitian ini, kami mengharapkan untuk agar pegawai lebih mengutamakan pelayanan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi masing-masing pada saat waktu kerja masih berlangsung dan mengharapkan perhatian dari pemerintah agar lebih meningkatkan fasilitas pelayanan masyarakat untuk mendukung kelancaran kinerja pegawai.

## Daftar Pustaka

- Yanaernawan. S.E., MM & Nanang Wahidin, S.E (2017). Website: Neliti. *Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Jiwa Intrapreneurship Terhadap Kinerja Karyawan*.  
<https://media.neliti.com/media/publications/282023-pengaruh-kompetensi-motivasi-dan-jiwa-in-5d1262b7.doc>
- Dr. Muhdar HM., ST., SE., MM (1990). Website: Researchgate. *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan*.  
[https://www.researchgate.net/profile/Muhdar\\_Hm4/publication/323832978\\_Organizational\\_Citizenship\\_Behavior\\_Perusahaan/links/5aadad000f7e9b4897be9afa/Organizational-Citizenship-Behavior-Perusahaan.pdf?origin=publication\\_detail](https://www.researchgate.net/profile/Muhdar_Hm4/publication/323832978_Organizational_Citizenship_Behavior_Perusahaan/links/5aadad000f7e9b4897be9afa/Organizational-Citizenship-Behavior-Perusahaan.pdf?origin=publication_detail)