

Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan

Siti Nur Kholizah¹, Djuni Thamrin², Matdio Siahaan³, Supriyanto⁴, and Tungga Buana irfana⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Corresponding Author: Siti Nur Kholizah sitinurkholizah37@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Kinerja pegawai, pelayanan, administrasi kependudukan, kecamatan

Received : 22, Jan

Revised : 30, Jan

Accepted: 08, Feb

©2023The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan. Pendekatan yang digunakan adalah Secara Kualitatif dengan Tipe Deskriptif. Sumber Data berupa Data Primer dan Data Sekunder. Teknik Pengumpulan data pada penelitian yaitu menggunakan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data pada penelitian ini yaitu Deskriptif Kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai pada bagian pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Babelan dalam Pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan 5 (lima) indikator menurut (Dwiyanto,2006) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Kinerja pegawai pada bagian pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Babelan ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari indikator produktivitas, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas sudah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Sementara pada indikator kualitas layanan masih harus di perhatikan lagi, terutama pada fasilitas yang diberikan untuk masyarakat yang masih belum memadai.

INTRODUCTION

Kinerja pegawai merupakan suatu gambaran tentang kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang diperlihatkan oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Menurut (Widaningsih et al., 2020) kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya.

Kunci utama untuk keberhasilan suatu organisasi terletak pada sumber daya manusianya yang menjadi pelaksana semua aktivitas di dalamnya. SDM yang memiliki pengetahuan, kualitas, kapasitas, dan daya saing yang tinggi merupakan aset berharga bagi organisasi, hal ini memungkinkan organisasi atau lembaga tersebut untuk tumbuh dan bertahan dalam lingkungan yang penuh kompetisi.

Pegawai yang mampu dalam memberikan pelayanan administrasi dengan profesional dapat mencapai hal tersebut dengan memahami dan

menjalankan perannya sebagai individu yang bertanggung jawab dalam mengelola administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan. Dalam Undang-Undang Tahun 2009 Nomer 25 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan hukum dan regulasi, yang ditunjukkan kepada semua masyarakat dalam bentuk barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh lembaga pelayanan

Namun pada kenyataannya masih ditemukan pegawai yang bekerja belum optimal. seperti Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan, menurut observasi awal masih didapati pegawai yang belum memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya yaitu masih ada pegawai yang kebingungan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga waktu penyelesaian tugasnya menjadi terhambat, selain itu pegawai dalam menyiapkan fasilitas yang dibutuhkan untuk masyarakat masih belum terlaksana dengan baik. dan menurut pendapat masyarakat sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan belum bisa dikatakan ramah dan cenderung datar.

Dalam data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi, Kecamatan babelan diketahui memiliki jumlah penduduk mencapai 314.238 jiwa dan dengan luas wilayah 6.360 Hektar. Hal ini menjadikan Kecamatan Babelan menjadi salah satu kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kabupaten Bekasi. Dengan penduduk sebanyak itu dan dengan berbagai permasalahan masyarakat yang ada, hal ini tentunya dapat mempengaruhi kinerja pegawai Kecamatan Babelan seperti kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan karena terlalu banyak warga, serta terhambatnya pembuatan surat-surat.

Oleh karena itu, penting bagi kantor kecamatan memiliki kinerja pegawai yang profesional untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan kecepatan dan ketepatan sebagai bagian dari tanggung jawab mereka demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul "Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Babelan"

THEORETICAL REVIEW

Kinerja

Kinerja menurut (Kasmir, 2019) diartikan sebagai pencapaian hasil kerja dan perilaku dalam melaksanakan aktivitas dan kewajiban yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Hasil kerja dan perilaku yang telah dicapai secara efektif dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama jangka waktu yang telah ditentukan disebut kinerja. Dengan kata lain, kinerja adalah ukuran seberapa baik seseorang atau organisasi telah melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam jangka waktu tertentu.

Menurut (Thamrin et al., 2023) Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam Upaya mencapai

tujuan perusahaan secara sah, bukan melawan hukum, dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

Sedangkan menurut (Esthi & Marwah, 2020) kinerja dapat dipahami sebagai prestasi atau nilai prestasi yang dicapai seorang pekerja ketika menyelesaikan pekerjaannya dalam batas waktu yang telah ditentukan, Ketika setiap tugas diselesaikan dengan ketekunan dan tanggung jawab, kinerja dapat dicapai. Sedangkan Menurut (Siahaan, 2022) Kinerja merupakan hasil pelaksanaan kewajiban dan tanggung jawab seseorang, baik kuantitas maupun kualitas, dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi, yang terdiri dari beberapa komponen tindakan dan bukan hasil langsung

Pegawai

Dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Pegawai diartikan sebagai orang yang bekerja pada suatu instansi pemerintah (kantor atau perusahaan)). Pegawai adalah orang-orang yang menjalankan tugas dalam suatu organisasi, baik itu bisnis, instansi pemerintah, atau kantor.

Menurut (Subekti, 2021) mendefinisikan pegawai sebagai seseorang yang melakukan pekerjaan pada suatu organisasi negeri atau swasta sesuai dengan pengaturan atau perjanjian kerja tertulis atau lisan dengan tujuan memperoleh imbalan atas usahanya dalam jangka waktu tertentu. (Basniwati & Asmara, 2020) menyatakan kinerja merupakan unsur implementasi suatu perusahaan atau organisasi menurut.

Menurut (Irfana & Kusuma, 2021) pegawai merupakan aset yang harus dijaga oleh perusahaan karena pegawai atau pemimpin instansi dianggap sebagai aset penting bahkan ada yang menganggap lebih penting dari aset uang dan barang.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di jelaskan bahwa Pegawai merupakan seseorang yang bekerja pada suatu instansi pemerintah atau perusahaan swasta berdasarkan perjanjian kerja baik tertulis maupun lisan, dianggap sebagai pegawai. Selain itu mereka juga merupakan aset berharga dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Indikator Kinerja

Indikator kinerja menggambarkan banyak aspek kinerja penting dari suatu perusahaan atau lembaga yang akan menentukan keberhasilan suatu perusahaan atau lembaga tersebut saat ini dan di masa depan. (Dwiyanto, 2012) menyatakan beberapa indikasi yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja birokrasi pemerintah:

1. Produktivitas.

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

2. Kualitas Layanan

Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai

kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.

3. Responsivitas.

kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. 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

menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsi adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Pelayanan

Menurut (Nurdin, 2019) mengartikan pelayanan sebagai rangkaian tindakan untuk memberikan hak dan memenuhi kebutuhan mendasar masyarakat. Pelayanan dapat diberikan dalam bentuk pelayanan dan jasa. (Riyanto, 2018) mengartikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain dengan tujuan untuk memuaskan pihak tersebut atas produk dan jasa yang diberikan.

Sedangkan menurut (Supriadi et al., 2021) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah, oleh pihak swasta yang mengatasnamakan pemerintah, atau oleh pihak swasta sendiri, baik secara cuma-cuma maupun tanpa biaya dalam rangka melayani kebutuhan atau kepentingan Masyarakat. Menurut (Utomo, K.P., & Supriyanto, 2020))Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat, kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan public dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Pelayanan merupakan suatu jasa yang diperuntukan untuk memuaskan konsumen atau Masyarakat oleh Perusahaan swasta ataupun negeri. mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan, termasuk pemberian hak dan hak dasar.

Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1, dikemukakan bahwa "Administrasi kependudukan adalah rangkaian

kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Menurut (Hamali, 2019) Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan dalam memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.

Administrasi kependudukan adalah serangkaian tindakan yang melibatkan pengaturan, pencatatan, dan manajemen data dan dokumen yang terkait dengan penduduk, dengan tujuan memberikan layanan publik dan mendukung perkembangan sektor lain. Selain itu dalam arti sempit, administrasi melibatkan penyusunan dan pencatatan data secara sistematis untuk memudahkan akses dan penggunaan informasi.

METHODOLOGY

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metodologi penelitian kualitatif sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada analisis deskriptif yang berupa narasi dengan tujuan untuk memahami tentang Analisis Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan.

Menurut (Sugiyono, 2010) metode penelitian kualitatif sebagai pendekatan penelitian yang berlandaskan filosofis yang digunakan pada latar ilmiah (eksperimen) di mana peneliti berperan sebagai instrumennya; metode pengumpulan data dan analisis kualitatif menekankan pada makna.

Untuk memperoleh data yang akurat, lengkap dan jelas, peneliti menggunakan empat teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan teknik dokumenter. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis deskriptif. Teknik analisis data yang akan dilakukan ini berdasarkan pertimbangan sasaran penelitian yang mana merujuk pada cara Miles dan Huberman dengan tiga tahap, yakni: 1) reduksi data 2) penyajian data, dan 3) penarikan kesimpulan/ verifikasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data penelitian ini melalui ketekunan pengamatan, triangulasi sumber data dan pengecekan sejawat melalui diskusi.

RESULTS

Pada hakikatnya pelayanan sangat diperlukan bagi seluruh umat manusia untuk menunjang berbagai aktivitas kehidupannya. Masyarakat memanfaatkan berbagai layanan pemerintah, khususnya yang terkait dengan administrasi kependudukan, yang diselenggarakan oleh suatu organisasi yang memiliki beberapa pegawai yang bertugas melakukan berbagai tugas terkait layanan. Masyarakat dapat langsung merasakan dan menilai kinerja pegawai pada pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan pelayanan yang diperolehnya. pegawai saat ini diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik dengan cepat, akurat, nyaman, dapat diprediksi, dan bertanggung jawab.

Pegawai merupakan sumber daya yang membantu suatu organisasi atau instansi pemerintah dalam mencapai tujuannya, karena mereka merupakan salah satu sumber daya utama yang digunakan dalam melaksanakan berbagai tugas organisasi. Organisasi pemerintah tidak dapat memenuhi perannya sebagai penyedia layanan publik tanpa tenaga kerja mereka. Pemerintah daerah kini mempunyai tanggung jawab yang besar dalam segala bidang kinerja pemerintahan, termasuk kegiatan-kegiatan pemerintahan yang diperlukan seperti pelayanan administrasi, berkat implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang diterapkan.

Kecamatan Babelan sebagai perangkat daerah juga diharapkan mampu memberikan kontribusi yang besar terhadap terselenggaranya penyelenggaraan pemerintahan. Tujuannya harus didukung oleh peralatan yang beroperasi dengan profesionalisme dan keunggulan. Evaluasi kinerja dilakukan untuk memastikan apakah kinerja pegawai dilaksanakan sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan yang relevan. Tujuan, visi, dan tujuan organisasi harus diwujudkan melalui penilaian kinerja; Jika unsur-unsur tersebut berhasil dicapai maka kinerja organisasi juga akan kuat.

Kinerja pegawai dalam suatu instansi pemerintah dapat memberi jawaban atas berhasil tidaknya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harusnya diketahui oleh beberapa pihak agar dapat mengetahui tingkat capaian hasil kerja pegawai di suatu instansi terkait.

Berikut penulis menguraikan Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan berdasarkan indikator-indikator dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas, merupakan efisiensi dan efektivitas Pelayanan Kantor Kecamatan Babelan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan kinerja yang baik dan pelayanan yang baik pula di Kecamatan Babelan.

Produktivitas ini menjadi sangat penting dalam setiap stansi pemerintahan seperti Kantor Kecamatan Babelan, sebab produktivitas yang baik akan dapat meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri dan kinerja Kantor Kecamatan Babelan pada umumnya dalam melaksana tugas pokok dan fungsinya sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten dan sebagai pelayan masyarakat ditingkat Kecamatan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa para pegawai telah mencapai hasil yang baik dalam melaksanakan program pemerintahan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan efisiensi administrasi. Kinerja mereka sesuai dengan harapan dan target yang ditentukan, ditandai dengan dedikasi dan tanggung jawab yang baik. Meskipun demikian, masih ada ruang untuk peningkatan, dan upaya terus dilakukan untuk memastikan setiap tugas dijalankan dengan cepat dan berkualitas. Dengan

melayani sekitar 30 orang atau lebih dalam sehari, produktivitas pegawai dapat dianggap memadai namun tetap memiliki potensi untuk ditingkatkan.

Berdasarkan hasil dari observasi penulis mengenai produktivitas pekerja di Kecamatan Babelan, diketahui bahwa ketika bekerja pegawai melayani masyarakat dengan mematuhi protokol terkait, mereka cukup produktif dan memungkinkan petugas menjalankan tugasnya dengan efisiensi yang wajar. Namun hal ini masih harus ditingkatkan lagi dalam hal disposisi dan keramahan penyedia layanan.

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Kualitas layanan mempunyai peran penting dalam memahami seberapa baik fungsi organisasi sektor publik. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas organisasi publik seringkali menjadi sumber dari banyak opini buruk yang muncul mengenai organisasi tersebut. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat menjadi tolak ukur kualitas birokrasi.

Tingkat keunggulan dan penguasaan yang diharapkan terhadap kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan/melayani kebutuhan masyarakat di Kecamatan Babelan ditunjukkan dengan: kemampuan dan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan; kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik kantor; komputerisasi; administrasi; ruang tunggu; tempat mencari informasi; kemampuan pegawai untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat; ketanggapan pegawai terhadap keinginan masyarakat; keramahan dan kesopanan pegawai dalam menghadapi masyarakat dan sikap pegawai yang tegas namun penuh perhatian terhadap pihak-pihak yang berkepentingan di Kecamatan Babelan sesuai dengan aturan dasar yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan

Hasil dari wawancara beberapa masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai mereka menyatakan bahwa kualitas layanan sudah baik dalam hal kemampuan dan kecepatan pelayanan. Meskipun demikian, perlu peningkatan pada sikap pegawai agar lebih ramah. Selain itu, adanya keluhan terkait kurangnya inisiatif dalam menyediakan nomor antrian dan keterbatasan fasilitas seperti jumlah kursi menunjukkan area yang perlu perbaikan untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan mengenai indikator kualitas layanan masih didapati pegawai yang bersikap datar atau bisa dibilang tidak ada senyuman yang diberikan dan terkesan tidak ramah, selain itu fasilitas yang disediakan untuk masyarakat menunggu juga masih harus ditingkatkan lagi, seperti kursi tunggu yang masih kurang jumlahnya dan kartu antrian yang belum tersedia sehingga masyarakat yang antri menjadi tidak teratur, karena hal ini pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Babelan harus lebih ditingkatkan terutama pada sikap pegawai serta fasilitas yang disediakan untuk Masyarakat.

3. Responsivitas

Responsivitas (respon/ ketanggapan) merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Pegawai wajib merespon masyarakat yang datang. Masyarakat atau pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai dapat memberikan respon yang baik. Merespon Masyarakat dengan baik dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Babelan. Pegawai merespon dan menanggapi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika masyarakat yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa ada keperluan yang diperlukan lagi.

Kesimpulan dari hasil wawancara informan menunjukkan bahwa responsivitas pegawai Kecamatan Babelan tersebut memiliki dua sisi. Di satu sisi, para pegawai berusaha merespon pelayanan dengan cepat terutama jika dokumen sudah lengkap. Namun, di sisi lain, terdapat kelemahan dalam merespon keluhan dan saran masyarakat yang dianggap agak lambat. Untuk meningkatkan responsivitas, organisasi menerapkan strategi yang melibatkan pertemuan rutin, pemanfaatan teknologi komunikasi, dan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, upaya dilakukan untuk memastikan komunikasi yang lancar dan responsif antara pegawai dan masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas pegawai adalah kewajiban atau tugas yang harus diemban sesuai dengan peran dan posisinya dalam suatu organisasi. Ini mencakup tanggung jawab terhadap pekerjaan, kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan, dan kontribusi positif terhadap tujuan organisasi. Se jauh mana penyedia layanan berpartisipasi dalam melakukan tugas mereka diukur dengan tingkat tanggung jawab mereka. Tanggung jawab merupakan metrik yang menunjukkan seberapa dekat proses penyelenggaraan pelayanan publik ditaati dengan aturan atau pedoman organisasi dan administratif yang telah ditetapkan.

Responsibilitas merupakan tanggung jawab untuk memperjelas apakah operasi birokrasi publik dilaksanakan sesuai dengan pedoman administratif yang tepat dan aturan birokrasi yang implisit dan eksplisit. Akibatnya, daya tanggap dan tanggung jawab terkadang berbenturan.

Berdasarkan hasil dari wawancara beberapa informan maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kecamatan Babelan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan komitmen terhadap pelayanan yang baik, informasi yang jelas, dan tindakan yang positif. Mereka menjalankan tugas sesuai prosedur yang ditentukan, menyadari pentingnya peran mereka, dan berkomitmen untuk memahami serta menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab. Saat menghadapi beban kerja berlebih, mereka

melakukan evaluasi mendalam, berkomunikasi dengan tim atau atasan untuk pembagian tanggung jawab, dan memberikan prioritas pada tugas yang memiliki dampak signifikan terhadap tujuan dan proyek, dengan tujuan memastikan tanggung jawab utama tetap terpenuhi tanpa mengorbankan kualitas kerja.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas pegawai pelayanan mengacu pada kewajiban pegawai untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka dalam memberikan layanan kepada publik. Ini mencakup transparansi, keterbukaan, dan tanggung jawab atas hasil kinerja serta kepatuhan terhadap norma-norma etika dan standar pelayanan yang ditetapkan.

Gagasan akuntabilitas publik dapat digunakan dalam situasi ini untuk menilai sejauh mana kehendak masyarakat tercermin dalam kebijakan dan tindakan birokrasi publik. Pencapaian target hanyalah salah satu metrik internal yang digunakan oleh pemerintah dan administrasi publik untuk menilai seberapa baik kinerja mereka. Metrik eksternal, seperti standar dan nilai masyarakat, harus digunakan untuk mengevaluasi kinerja. Apabila suatu tindakan birokrasi publik dianggap benar dan sesuai dengan standar dan nilai-nilai yang berkembang di masyarakat, maka tindakan tersebut mempunyai tanggung jawab yang tinggi.

Pelaksanaan dan pelaporan kepada pihak yang berkepentingan merupakan persyaratan untuk hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan. Akuntabilitas merupakan ungkapan kewajiban seseorang atau kelompok dalam suatu unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan segala tindakan yang diambil dalam hal pengalokasian dan pengelolaan sumber daya serta melaksanakan arahan kepadanya guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan wawancara, kesimpulan mengenai akuntabilitas pegawai kecamatan Babelan adalah positif. Pegawai telah menunjukkan sikap tanggung jawab dengan bersikap disiplin, tepat waktu dalam bekerja, dan menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Pemimpin juga melakukan pengawasan secara rutin untuk memastikan bahwa setiap pegawai memenuhi tanggung jawabnya. Tugas dan tanggung jawab disesuaikan dengan kemampuan masing-masing pegawai, dan evaluasi kinerja secara rutin dilakukan untuk optimalisasi pemanfaatan potensi pegawai guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kesimpulannya, akuntabilitas pegawai kecamatan Babelan terlihat kuat dan berfokus pada efisiensi serta pelayanan publik yang berkualitas.

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan Di kecamatan Babelan penulis menyimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Administrasi Kecamatan Babelan sudah cukup baik meskipun masih diperlukan peningkatan teruntuk pada indikator Kualitas Layanan, Pada indikator Kualitas Layanan terdapat permasalahan utama dalam kinerja pegawai pada Bagian Pelayanan

Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan yaitu sikap pegawai dan fasilitas yang belum memadai. Berdasarkan wawancara pada beberapa Masyarakat mereka menyatakan bahwa pegawai dinilai belum ramah selain itu fasilitas yang disediakan untuk Masyarakat masih belum memadai contohnya pada kursi tunggu yang masih kurang jumlahnya dan tidak adanya sistem antrian sehingga Masyarakat harus berdesak-desakan saat mengantri.

Recommendations

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, diperoleh beberapa saran sebagai berikut:

Dengan adanya pandangan negative Masyarakat kepada instansi pemerintah diharapkan dalam mengurus pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Nikah, Akte Cerai, Akte Kematian di Kantor Kecamatan Babelan dapat meningkatkan kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat guna mematahkan pandangan negative Masyarakat kepada instansi pemerintah dan untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat itu sendiri. Dan juga perbaiki fasilitas seperti kursi tunggu yang masih kurang jumlahnya.

FURTHER STUDY

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa keterbatasan penelitian, keterbatasan tersebut dapat mempengaruhi hasil penelitian

1. Penelitian ini hanya mewawancarai beberapa informan.
2. Penelitian ini hanya menganalisis kinerja pegawai pada bagian pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Babelan.
3. Dalam penelitian ini hanya menganalisis kinerja pegawai berdasarkan indikator kinerja menurut Agus Dwyanto

ACKNOWLEDGMENT

Berdasarkan keterbatasan tersebut, peneliti mempunyai beberapa saran untuk dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih luas mengkaji tentang kinerja pegawai khususnya pegawai kecamatan babelan
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat membahas lebih luas terutama pada kinerja pegawai

REFERENCES

- Arif Yusuf Hamali, E. S. B. (2019). *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi Dan Manajemen: Strategi Mengelola Kelangsungan Hidup Organisasi* (Edisi Kesa). Prenadamedia Group.
- Dwiyanto, A. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik (Penuli, Inklusif, dan Kalobortif)* (Kedua). Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Esthi, R. B., & Marwah, Y. N. (2020). Kinerja karyawan : motivasi dan disiplin kerja pada pt asahi indonesia. *Forum Ekonomi*, 22(1), 130-137.
- Irfana, T. B., & Kusuma, W. H. (2021). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan Di PT . Nawakara Arta Kencana Jakarta The Influence Of The Work Environment And Compensation On Employee Loyalty At*

- PT . Nawakara Arta Kencana Jakarta. 1(3).*
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan Prambudi Utomo, S. (2020). *Pengaruh layanan kualitas dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan bekasi utara. 6(Mei), 55–66.*
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. *Journal Artikel*, 20.
- Riyanto, A. (2018). *Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. Ecodemica, 2(1), 117–124.* <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911/pdf>
- Siahaan, M. (2022). *Dampak Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial terhadap Masyarakat, Lingkungan dan Pemerintah. Studi Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen, 1(2), 113–125.* <https://doi.org/10.35912/sakman.v1i2.949>
- Sugiyono, D. (2010). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* In *Penerbit Alfabeta.*
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik (Nomor January).*
- Thamrin, D., Alya, B., & Az, N. (2023). *Dimensions of Leadership , Communication and Employee Performance at PT . PLN (Persero) UP3 Bekasi. 1(1), 87–94.*
- Widaningsih, R. A., Sukristanta, S., & Kasno, K. (2020). *Tantangan Bagi Organisasi dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai Selama Pandemi Covid-19 di Indonesia. Al Tijarah, 6(3), 193.* <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5813>