

Kinerja Pegawai dalam Menyukseskan Mini Market Pelayanan Publik

Rizky Fauzi¹, Ikhbaluddin²

¹Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinangor, Indonesia, tnrizkyfz@gmail.com

²Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinangor, Indonesia, ikhbaluddin@ipdn.ac.id

ABSTRAK

Minimarket Pelayanan Publik adalah implementasi selanjutnya dari *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* sebagai upaya pemerintah untuk memberikan layanan yang nyaman bagi masyarakat. Minimarket Pelayanan Publik sebagai inovasi layanan publik di Kecamatan Jekan Raya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran umum kinerja karyawan untuk mensukseskan Minimarket Pelayanan Publik di Kecamatan Jekan Raya. Penilaian menggunakan teori Moeheriono dengan dimensi pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas kerja, karyawan, produktivitas, inisiatif, dan tanggung jawab. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif dan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan Kecamatan Jekan Raya untuk mensukseskan Minimarket Pelayanan Publik telah masuk dalam kategori baik yang dapat dilihat dari banyak aspek pengamatan dan penilaian pekerjaan karyawan sehari-hari dan pola kerja. Namun, kita perlu menyempurnakan beberapa aspek.

Kata Kunci : kinerja, mini market,

ABSTRACT

Minimarket Pelayanan Publik (Public Services Minimarket) is the next implementation of *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* (Integrated Administration Services of Sub-district) (PATEN) as a government effort to provide convenient services to the community. *Minimarket Pelayanan Publik* as a public services innovation in Jekan Raya Sub-district. The purpose of the research is to find out the performance overview of the employee to succeed Minimarket Pelayanan Publik in Jekan Raya Sub-district. The assessment uses Moeheriono's theory with the knowledge dimension about the job, work quality, employee, productivity, initiative, and responsibility. This research is qualitative research that used descriptive method and case study. Research result shows that employee performance of Jekan Raya Sub-district to succeed Minimarket Pelayanan Publik has been included in a good category that can be seen from a lot of observation aspects and assessment of employee work daily and work pattern. However, we need to perfect some aspects.

Keywords: Performance, Public Services Minimarket

Pendahuluan

Era globalisasi saat ini menuntut adaptasi dari pemerintah terhadap perubahan yang berlangsung dengan sangat cepat dan dinamis. Seiring waktu berjalan kian banyak bermunculan

*Corresponding author

Rizky Fauzi
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinangor, Indonesia
tnrizkyfz@gmail.com

Received: May 7, 2020
Revised: June 17, 2020
Accepted: June 25, 2020
Available Online: June 30, 2020

keinginan masyarakat yang kemudian berubah menjadi tuntutan untuk dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara dan penjamin pelayanan.

Rasa ketidakpuasan seringkali muncul dalam lingkungan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah karena pemerintah dianggap kurang mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Berbagai masalah dalam pelayanan masih sering dijumpai dalam pelaksanaannya diberbagai wilayah di Indonesia, walaupun standar pelayanan dan undang-undangnya telah ditetapkan sejak lama. Terlihat dari banyaknya keluhan atau persepsi negatif yang muncul di masyarakat. Masalah suatu organisasi biasanya muncul dari dalam organisasi itu sendiri, salah satunya kinerja aparatur yang masih rendah. Citra buruk pemerintah pada masa lalu tentang bagaimana kualitas pelayanannya masih melekat pada ingatan masyarakat luas yang berakibat pada ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah saat ini.

Data dari Ombudsman mengatakan rendahnya kepatuhan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap implementasi Standar Pelayanan Publik adalah kendala utama kualitas pelayanan di seluruh instansi pemerintah kita. Rendahnya kepatuhan/implementasi standar pelayanan mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi berikutnya yang didominasi oleh perilaku aparatur misalnya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan investasi, kesewenang-wenangan dan secara makro mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik. Hal ini mengakibatkan ekonomi berbiaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi, dan tentu saja berdampak kepada kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik. Akibatnya terjadi korupsi, inefisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik menjadi rendah. Karena itu dibutuhkan standar pelayanan sebagai instrumen yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (<http://ombudsmanri.go.id>)

Tatakelola pemerintahan yang baik (*good governance*) ditekankan untuk mampu menganalisis gejala permasalahan dan kebutuhan yang tumbuh di lingkungan sosial masyarakat diiringi peningkatan kualitas kinerja pegawai dan penciptaan inovasi-inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan pelayanan. Upaya pemerintah dengan menerapkan otonomi daerah seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dengan harapan agar pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan akan menjadi lebih tanggap dan responsif terhadap dinamika sosial masyarakat di daerahnya.

Pembentukan kecamatan dengan tujuan meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan, serta sebagai wajah langsung pemerintah daerah. Fungsi pelayanan sangatlah penting ditingkatkan di kecamatan, mengingat pada prakteknya kecamatan merupakan instansi langsung yang berhadapan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Wasistiono (2009:1) mengungkapkan bahwa kecamatan memiliki kedudukan yang strategis dan mempunyai peran fungsional dalam penyelenggaraan pelayanan, baik pelayanan secara langsung maupun tidak langsung, serta memiliki peran dalam administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Maka dari itu kecamatan membutuhkan pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan handal untuk mengisi posisi dalam struktur penyelenggara pelayanannya.

Kecamatan Jekan Raya adalah salah satu bagian dari perangkat daerah Kota Palangka Raya. Sebagai salah satu kecamatan yang paling padat penduduk di Kota Palangka Raya, Kecamatan Jekan Raya telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang menjadi program pemerintah untuk diterapkan di setiap kecamatan di seluruh Indonesia.

Pelaksanaan PATEN dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat hingga saat ini dalam kenyataannya masih banyak ditemukan keluhan-keluhan dari masyarakat yang belum bisa teratasi baik keluhan yang berasal dari pelayanan yang masih kurang maksimal ataupun ketidaksiapan kecamatan itu sendiri dalam melaksanakan program PATEN seperti sarana dan prasarana yang belum memadai. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Jekan Raya mengatakan beberapa permasalahan terhadap pelayanan umum di Kecamatan Jekan Raya berdasarkan keluhan dari masyarakat antara lain yaitu waktu penyelesaian pelayanan yang tidak menentu dan pegawai yang tidak ada berada di kantor saat jam kerja. Meskipun dengan adanya PATEN, dinilai belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Maka dari contoh permasalahan yang dialami, pihak Kecamatan Jekan Raya membuat suatu program bernama Mini Market Pelayanan Publik sebagai inovasi dari PATEN yang dibuat untuk memenuhi Standar PATEN sesuai Peraturan Walikota Palangkaraya Nomor 29 tahun 2014 tentang Standar PATEN yaitu memberikan pelayanan cepat, murah, mudah, transparan, terjangkau, dan tepat waktu.

Mekanisme pelaksanaan Mini Market Pelayanan Publik yaitu Camat memberikan kewenangan kepada petugas untuk memproses atau mengembalikan pengajuan permohonan dokumen. Selain itu juga pemberian kewenangan atau mandat kepada Sekretaris dan Kasi untuk

memproses pelayanan publik dan mengambil keputusan untuk urusan non perizinan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP) yang telah ditetapkan. Dengan tujuan dan harapan kinerja pegawai Kecamatan Jekan Raya dapat meningkat dan membantu memaksimalkan proses pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai suatu inovasi dari PATEN, Mini Market Pelayanan Publik memiliki sistem kerja dan struktur yang tidak jauh berbeda dengan PATEN itu sendiri. Perbedaan antara keduanya yaitu terletak pada pendelegasian sebagian wewenang dari bupati/walikota kepada camat dalam urusan pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan yang pelaksanaannya dalam PATEN di kecamatan segala urusan persetujuan dilakukan oleh Camat, sedangkan dalam Mini Market Pelayanan Publik Camat memberikan mandat kepada Sekretaris Camat atau Kasi untuk dapat memproses dan mengambil keputusan untuk bentuk pelayanan non perizinan seperti segala bentuk urusan registrasi apabila Camat sedang tidak berada di kantor sehingga saat Camat berhalangan pun pelayanan di kecamatan dapat terus berjalan. Selain itu juga mengubah pola strategi pelayanan yang pada awalnya hanya berupa loket pelayanan menjadi meja pelayanan.

Setiap inovasi adalah bentuk usaha yang memiliki tingkat keberhasilan yang belum terukur pasti dan perlu terus berkembang mengikuti kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Kinerja pegawai Kecamatan Jekan Raya dalam menyukseskan Mini Market Pelayanan Publik menjadi faktor utama agar program ini tidak menjadi sia-sia.

Tinjauan Teoretis

Kinerja

Pengertian kinerja dalam pandangan Moeheriono (2012:96-97) merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam organisasi baik secara kuantitatif dengan kewenangan dan tugas tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Lebih lanjut Moeheriono menjelaskan bahwa penilaian kinerja dapat dilakukan dari beberapa indikator yang kemudian dijabarkan dalam masing-masing sub indikator yaitu:

1. Pengetahuan tentang pekerjaan
 - a. Memahami tugas dan tanggungjawab pekerjaan
 - b. Memiliki pengetahuan peraturan, prosedur dan keahlian teknis
 - c. Menggunakan informasi, peralatan, teknik dengan tepat dan benar
 - d. Mengikuti perkembangan peraturan, prosedur teknis yang terbaru
2. Kualitas kerja

- a. Menunjukkan perhatian, detil, akurat, cermat dan teliti
- b. Mematuhi peraturan dan prosedur kesehatan dan keselamatan kerja
- c. Membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan
3. Produktivitas
 - a. Menyelesaikan tugas kerja yang diberikan secara konsisten
 - b. Menentukan dan mengukur prioritas kinerja secara efektif
 - c. Menggunakan waktu dengan efisien
 - d. Memelihara tempat kerja tetap teratur sesuai dengan fungsinya
4. Inisiatif
 - a. Mempunyai inisiatif
 - b. Mempunyai ide tindakan dan solusi yang inovatif
 - c. Mengantisipasi dan memahami masalah yang mungkin dapat terjadi
 - d. Membuat solusi alternatif pada saat memecahkan masalah
5. Tanggungjawab
 - a. Hadir secara rutin dan tepat waktu
 - b. Mengikuti intruksi-intruksi
 - c. Bekerja secara mandiri
 - d. Menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggungjawab sesuai dengan batas waktu yang ditentukan

Pegawai

Pegawai merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga pemerintahan. Pegawai merupakan perangkat pemerintahan yang menyelenggarakan pemerintahan. Dalam melaksanakan tugasnya pegawai berperan sebagai pelaksana roda birokrasi.

Dharma Setyawan (2004:169) menjelaskan aparatur atau pegawai yaitu “aparatur merupakan pekerja yang dikaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku”. Selanjutnya Sedarmayanti (2014:372) menyebutkan bahwa disamping pegawai negeri sipil pusat dan daerah, pejabat yang berwenang dapat mengangkat pegawai tidak tetap. Maksud pegawai tidak tetap adalah pegawai yang diangkat untuk jangka waktu tertentu guna melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan yang bersifat teknis profesional dan administrasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi dan tidak berkedudukan sebagai pegawai negeri.

Mini Market Pelayanan Publik

Mini Market Pelayanan Publik adalah suatu program yang dibentuk di Kecamatan Jekan Raya sebagai inovasi dari program pemerintah yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Jekan Raya. Program ini mulai

dilaksanakan awal Desember 2018 dan pelaksanaan Mini Market Pelayanan Publik sendiri berpedoman dari Surat Keputusan Camat Nomor 138.065/ 537 /Jkr-Um/XI/2018.

Salah satu inovasi dari Mini Market Pelayanan Publik adalah pemberian mandat oleh Camat kepada Sekretaris Camat atau Kasi untuk dapat mengambil keputusan terhadap pelayanan di bidang non perizinan apabila Camat sedang tidak berada di kantor sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP) yang telah ditentukan. Selain itu juga Mini Market Pelayanan Publik ini juga Bank Data Offline untuk menyimpan segala data di Kecamatan Jekan Raya.

Pelaksanaan Mini Market Pelayanan Publik yang diterapkan oleh Kecamatan Jekan Raya ini hanya berlaku di Kecamatan Jekan Raya dan tidak berlaku ditempat lain se-Indonesia. Sehingga Kecamatan Jekan Raya dijadikan sebagai kecamatan percontohan di Kota Palangka Raya dalam pelaksanaan inovasi PATEN.

Sedangkan PATEN sendiri merupakan penjabaran dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam peraturan ini dijelaskan bahwa ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan, dengan standar pelayanan sebagaimana dalam Pasal 8 ayat (2) meliputi:

- a. Jenis pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Proses/prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan

Sebagai penjabaran lebih lanjut dari Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut, selanjutnya buat Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Standar PATEN. Dalam pelaksanaannya setiap kecamatan di Kota Palangka Raya menetapkan standar masing-masing. Dalam hal ini sebagaimana dapat dilihat di Kecamatan Jekan Raya yang menetapkan Keputusan Camat Nomor 138.065/ 537 /Jkr-Um/XI/2018 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melalui pelaksanaan Mini Market Pelayanan Publik di Kecamatan Jekan Raya.

Keputusan Camat tersebut selanjutnya menjadi landasan utama diberlakukannya program Mini Market Pelayanan Publik di Kecamatan Jekan Raya sebagai inovasi pegawai kecamatan dalam menjalankan Pelayanan Administasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- a. Pelayanan yang diberikan bersifat Pelayanan 1 (satu) Hari dimana proses pelayanan dapat diselesaikan sesuai SOP apabila Camat berada ditempat, untuk pelayanan yang tidak dapat dimandatkan, kecuali pelayanan yang memerlukan verifikasi di lapangan maksimal 3 (tiga) hari, dengan rincian jenis pelayanan.
- b. Pemberian Kewenangan mandat kepada Sekretaris dan Kasi untuk penandatanganan dokumen Administrasi Pemerintahan yang tidak bersifat prinsip dan berimplikasi hukum serta, penugasan kepada petugas pelayanan untuk memproses atau menolak pengajuan dokumen Administrasi Pemerintahan sesuai SOP, sebagaimana tertera dalam rincian tugas petugas pelayanan.

Pelaksanaan Evaluasi sebagai bahan masukan, perencanaan serta perbaikan dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali dengan mengacu kepada lembar penilaian masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dimana merupakan penelitian yang digunakan dengan cara mendeskripsikan sebuah gejala sosial atau peristiwa yang bersifat aktual dengan menggambarkan situasi sesuai fakta yang ada. Dapat dikatakan bahwa, metode analisis deskriptif kualitatif ialah penggambaran situasi oleh penulis mengenai permasalahan yang akan diteliti sesuai dengan fenomena yang terjadi seakurat mungkin dan disertai fakta-fakta seakurat mungkin dimana data tersebut dapat berupa bukti-bukti yang terpercaya. Ditambah dengan pendekatan studi kasus karena hanya ada disatu tempat dan tidak diterapkan ditempat lain. Penggunaan pendekatan studi kasus ini karena dirasa cocok digunakan dalam mengulas hal yang akan diteliti.

Teknik Pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dengan data yang telah diperoleh dilakukan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

Pengetahuan Tentang Pekerjaan

Pelaksanaan program Mini Market Pelayanan Publik ini juga sejalan dengan instruksi Walikota Palangka Raya terpilih periode 2019-2024 kepada setiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk membuat suatu inovasi dalam meningkatkan kualitas kerja dalam OPD terkait. Maka dari itu pegawai di Kecamatan Jekan Raya sendiri dituntut untuk dapat memahami setiap program yang ada khususnya dibidang pelayanan yaitu Mini Market Pelayanan Publik Kecamatan Jekan Raya. Caranya adalah dengan memberikan pembekalan kepada para pegawai berupa pendidikan dan pelatihan tentang pelaksanaan program Mini Market Pelayanan Publik tersebut.

Dari hasil pengamatan langsung yang penulis lakukan terhadap kegiatan pelayanan dengan penerapan program Mini Market Pelayanan Publik, penulis berpendapat bahwa penguasaan dan pemahaman pegawai terhadap aturan dan prosedur pelaksanaan sudah baik dan terorganisir rapi sesuai dengan bagian tugas dan fungsinya. Hal ini dapat dilihat dari cara pegawai yang melayani dengan baik dan berjalan sesuai SOP yang berlaku ditambah dengan keramahan dari setiap pegawai membuat suasana yang nyaman di dalam ruang pelayanan.

Kualitas Kinerja Pegawai

Tujuan dari setiap Organisasi Perangkat Daerah dibentuk adalah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat termasuk yang dilakukan oleh Kecamatan Jekan Raya. Untuk mencapai tujuan itu dibutuhkan dukungan dari setiap unit kerja di dalamnya yang salah satunya adalah pegawai. Kualitas kinerja Kecamatan Jekan Raya sendiri dipengaruhi dan dapat diukur dari bagaimana kualitas para pegawai di dalamnya dalam menyukseskan setiap program kerja yang direncanakan.

Untuk mengukur kinerja pegawai di Kecamatan Jekan Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “Survei Kepuasan Masyarakat”. Survei ini dilakukan oleh pihak Kecamatan Jekan Raya bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai Kecamatan Jekan Raya dalam memberikan pelayanan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, perbaikan program, dan menyusun strategi peningkatan pelayanan. Pelaksanaan survei ini dibuat dengan mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan dilakukan dalam kurun waktu 3 bulan pada tahun 2019 terhadap 150 orang responden.

Kualitas kerja pegawai pun dapat dinilai dari seberapa tingkat penguasaan, ketelitian, kecermatan dan detail dari pekerjaannya. Dalam hasil survei kepuasan masyarakat tentang pandangan masyarakat terhadap kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan dengan skala 0-4,00 yaitu menunjukkan nilai 3,060 dan kecepatan pelayanan dengan nilai 2,933 menandakan kualitas kinerja menurut masyarakat termasuk dalam kategori “baik”.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pihak Kecamatan Jekan Raya selama bulan Oktober, November, dan Desember tahun 2019 menunjukkan hasil angka mencapai 74,43% dengan kategori baik pada tahun 2019 dan mengalami peningkatan dari angka 62,51% pada tahun sebelumnya dengan skala penilaian 0-100. Hal ini

menggambarkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat meningkat dengan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Jekan Raya dengan program Mini Market Pelayanan Publik.

Produktivitas

a. Prioritas Kinerja

Setiap pegawai memiliki tugas dan fungsi pekerjaannya masing-masing. Dalam mewujudkan tujuan kerjanya dibutuhkan suatu prioritas kerja sebagai *rule* dalam mencapai tujuan tersebut. Hasil dari kinerja pegawai tersebut kemudian menggambarkan tingkat produktivitas seorang pegawai yang dapat dinilai baik secara kualitas kerja maupun dalam keseharian kerjanya. Maka itu demi meningkatkan produktivitas kerja diharuskan bagi setiap pegawai dengan untuk mampu bekerja maksimal dan profesional.

Tingkat pendidikan seorang pegawai seharusnya menggambarkan kualifikasi dirinya yang tinggi diharapkan mempengaruhi kualitas pekerjaan menjadi lebih baik. Di Kecamatan Jekan Raya sendiri dalam hal tingkat pendidikan pegawai hanya memiliki 11 orang lulusan sarjana dari 24 pegawai negeri sipil yang ada dikantor sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV. Menanggapi hal tersebut untuk menunjang jalannya segala program pemerintahan dan pelayanan di Kecamatan Jekan Raya, dilaksanakan berbagai bentuk pelatihan guna meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Dan sejauh pelaksanaan program Mini Market Pelayanan Publik berjalan telah dilaksanakan dua kali pelatihan yaitu pelatihan standar pemberian pelayanan dan pelatihan bimtek komputer dan program.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan di lapangan, penulis mengamati dengan menerapkan Mini Market Pelayanan Publik mampu merubah *mainset* dari para pegawai bahwa tugas utama mereka sebagai pelayan publik adalah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat. Penulis mengamati bahwa saat ini para pegawai menikmati pekerjaan mereka bukan karena paksaan lagi tetapi karena tanggungjawab yang mereka emban.

b. Efektif dan Efisien

Program Mini Market Pelayanan Publik adalah bentuk inovasi PATEN yang dikembangkan oleh Kecamatan Jekan Raya agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Tingkat keefektifan dan efisiensi Mini Market Pelayanan Publik dapat dilihat dari penilaian dari pengguna (pegawai) dan hasilnya pada kepuasan masyarakat.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, para pegawai beranggapan bahwa dengan menerapkan program Mini Market Pelayanan Publik di Kecamatan Jekan Raya mampu

meningkatkan keefektifan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjang dengan nilai dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pihak Kecamatan Jekan Raya yang menunjukkan nilai 2,980 pada produk pelayanan dan nilai 2,933 pada kecepatan waktu pelayanan dengan skala penilaian 0-4,00 menandakan tingkat efektif dan efisien program termasuk kategori “baik”.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang penulis lakukan di lapangan, tingkat keefektifan dan efisiensi dari pelaksanaan Mini Market Pelayanan Publik sangat baik dan terorganisir jelas pada setiap pembagian tugas dan hasil pelayanan pun dapat terselesaikan dengan tepat dan cepat. Penulis membandingkan pelaksanaan Mini Market Publik ini dengan pelaksanaan PATEN pada kecamatan lain di Kota Palangka Raya yang penulis nilai sendiri bahwa pelayanan disana masih berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lebih lama.

c. Hasil Kerja

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran hasil kerja pegawai Kecamatan Jekan Raya dari segi pelayanan dengan penerapan Mini Market Pelayanan Publik dapat dilihat dari hasil survei IKM (indeks kepuasan masyarakat) yang dilakukan pihak Kecamatan Jekan Raya terhadap 150 responden pada bulan Oktober, November, dan Desember tahun 2019.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisioner yang sudah disebar kepada 150 pesponden menunjukkan bahwa nilai IKM Kecamatan Jekan Raya tahun 2019 adalah 74,43%.

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Dengan nilai SKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar 74,43 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Kecamatan Jekan Raya adalah “BAIK”.

Inisiatif

d. Kemampuan dalam Menghadapi Masalah

Mengantisipasi masalah diukur dengan upaya yang dilakukan pegawai dalam mencegah atau pun menanggapi permasalahan yang terjadi hingga perawatan terhadap sarana dan prasarana, dan indikator tentang penguasaan peraturan dapat dilihat dari bagaimana pegawai mampu menjalankan peraturan dan berimprovisasi dengan peraturan yang ada.

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan menunjukkan para pegawai dalam menghadapi masalah yang terjadi pada masyarakat, mereka cenderung lebih memilih untuk menyerahkan keputusan pada pimpinan dari pada membuat keputusan sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam menghadapi dan bahkan menyelesaikan masalah lemah, atau dengan istilah lain adalah mencari aman.

b. Inovasi Pengembangan Mini Market Pelayanan Publik

Seperti yang telah diungkapkan sebelumnya tentang Mini Market Pelayanan Publik, Camat memberikan kewenangan kepada bawahannya untuk dapat ikut andil dan memiliki tanggungjawab yang sama terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Jekan Raya. Selain berupa kewenangan, dalam Mini Market Pelayanan Publik juga setiap pegawai diberikan hak untuk dapat berinovasi selama sesuai dengan SOP yang berlaku demi tujuan peningkatan mutu pelayanan.

Penerapan Mini Market Pelayanan Publik mendapat apresiasi dan penilaian baik dari masyarakat. Sementara itu, para pegawai pun menyambut baik penerapan tersebut. Bahkan menurut informasi yang diperoleh, ke depan Mini Market Pelayanan Publik akan ditingkatkan dengan membuka gerainya di setiap kelurahan yang ada di Kecamatan Jekan Raya untuk lebih mendekatkan lagi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga dianggap sebagai sebuah pertimbangan penting mengingat jauhnya jarak tempuh masyarakat untuk mendapat pelayanan public di kecamatan. Namun demikian, hal yang dirasakan saat ini adalah masih minimnya sarana dan prasarana yang tersedia.

Tanggung Jawab

a. Kemampuan Menyelesaikan Tugas Tepat Waktu

Kinerja dari setiap pegawai selalu diiringi dengan suatu tanggungjawab dari tugas yang diemban sebagai pelayan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan dengan memaksimalkan diri untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Kemampuan menyelesaikan tugas dengan baik menjadi salah satu tolak ukur dari tanggungjawab pegawai terhadap suatu pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat pada Hari Rabu tanggal 8 Januari 2020 di Kantor Kecamatan Jekan Raya terkait dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas tepat waktu mengatakan

dalam program Mini Market Pelayanan Publik ini setiap pegawai yang terlibat di maksimalkan dengan fungsi dan tanggungjawab masing-masing yang jelas, jadi setiap dari mereka mempunyai andil dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan diharapkan dengan demikian muncul rasa tanggungjawab atas pekerjaan yang diemban. Pada awalnya memang susah tapi seiring waktu berjalan ini menjadi sebuah kebiasaan yang tertanam dalam benak mereka masing-masing, dan ini pun memberikan keyakinan pada masyarakat bahwa kedatangan mereka kesini (mengurus segala kebutuhan mereka) akan terlayani dan pasti terlayani.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan, para pegawai mengungkapkan bahwa saat ini berbagai bentuk pelayanan di Kecamatan Jekan Raya dalam Mini Market Pelayanan Publik mampu terselesaikan dengan baik dan tepat waktu, dimulai dari perubahan *mainset* para pegawai untuk dapat mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diperkuat dengan hasil penilaian masyarakat dalam survei kepuasan masyarakat oleh pihak Kecamatan Jekan Raya yang menunjukkan nilai 3,047 pada aspek kejelasan prosedur pelayanan dan nilai 2,933 pada aspek kecepatan waktu pelayanan dari skala penilaian 0-4,00.

b. Kehadiran Pegawai dan Menaati Intruksi Pimpinan

Tanggungjawab dari seorang pegawai dapat dinilai juga dari segi kedisiplinan. Kedisiplinan sendiri merupakan bentuk kepemilikan rasa tanggung jawab seorang pegawai terhadap pekerjaannya. Sebuah program walaupun disusun dengan baik tanpa adanya pegawai yang mampu menjalankannya dengan baik tidak akan berjalan dengan maksimal. Maka dari itu para pegawai dituntut untuk dapat bekerja dengan disiplin dan juga mampu menaati intruksi yang diberikan pimpinan dalam menjalankan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan di lapangan, penulis berpendapat bahwa tingkat kedisiplinan pegawai dari segi kehadiran cukup tinggi meskipun tidak diadakan apel pagi dan sore. Pihak Kecamatan Jekan Raya juga tidak menggunakan absensi elektronik (fingerprint) dan hanya menggunakan absensi tanda tangan manual saja. Tetapi meskipun begitu para pegawai tetap hadir setiap harinya dan pulang tepat waktu, walaupun dimaklumi untuk beberapa orang pegawai yang setiap pagi harus mengantarkan anaknya ke sekolah tetapi mereka tetap kembali ke kantor setelahnya. Selain itu juga dengan kepemimpinan Camat di Kantor

Kecamatan Jekan Raya yang telah dijelaskan sebelumnya mampu mengorganisir seluruh pegawai untuk patuh tanpa adanya insubkoordinasi.

Kesimpulan

Secara umum tentang pemahaman kerja dan pelaksanaan program Mini Market Pelayanan Publik oleh para pegawai Kecamatan Jekan Raya cukup baik dan mampu berjalan sesuai harapan meskipun dengan beberapa hambatan dari internal maupun eksternal. Para pegawai Kecamatan Jekan Raya dinilai telah menguasai dan menjalankan aturan sesuai prosedur pelaksanaan yang terorganisir rapi sesuai dengan bagian tugas dan fungsinya. Dengan adanya Mini Market Pelayanan Publik, pembagian tugas yang jelas untuk setiap pegawai mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Jekan Raya dengan tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan hingga 11,92% , dinilai dengan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Kecamatan Jekan Raya pada tahun 2019. Tingkat kedisiplinan pegawai Kecamatan Jekan Raya baik dalam ketepatan waktu kerja maupun kehadiran dapat termasuk kedalam kategori baik berdasarkan pengamatan langsung penulis dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Kecamatan Jekan Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John.W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- K. Yin, Robert. 2011. *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama.
- 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Nasution. 2011. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Trasto
- Robbins, 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta Selatan : Salemba Empat
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Djambatan

Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Refomasi Birokrasi dan Manajemen PNS*. Bandung : PT. Refika Aditama

Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

Wasistiono, Sadu. 2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan dari masa Ke masa*. Bandung : Fokusmedia

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Standar PATEN

Keputusan Camat Nomor 138.065/ 537 /Jkr-Um/Xi/2018 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Melalui Pelaksanaan Mini Market Pelayanan Publik Di Kecamatan Jekan Raya

<https://matakita.co/2017/12/28/pelayanan-publik-masih-buruk-kemana-reformasi-birokrasi>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengukuran-kepuasan-masyarakat>

LAKIP Kecamatan Jekan Raya 2019

RENSTRA Kecamatan Jekan Raya 2019

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Jekan Raya 2019

Statistik Palangka Raya 2017