

**EVALUASI KINERJA KARYAWAN DALAM PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN REMBANG KABUPATEN
PASURUAN**

Ilwan Maulana

Administrasi Publik,

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ilwan.maul04@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu pelayanan publik terjadi di suatu instansi pemerintahan yang akan membantu kebutuhan masyarakat. Dimana banyak masyarakat mengurus berbagai kepentingan yang berhubungan langsung dengan instansi pemerintahan yang dituju. Salah satu instansi pemerintahan yang dibutuhkan masyarakat adalah Kantor Kecamatan. Disetiap pelayanan tidak akan lepas dari bagaimana peran penting dari kinerja para pegawai dalam proses terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Berdasarkan permasalahan yang ada peneliti melakukan observasi di Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan terkait bagaimana peran pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat guna mengetahui apakah dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standard pelayanan yang sesuai, agar nantinya setiap penerima layanan merasa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan atau masyarakat.

Kata Kunci: *Peran Pegawai, Administratif, Kecamatan*

ABSTRACT

Public services are service activities carried out by public services providers to fullfill community needs. One of the public services occurs in agoverment agency that will help the needs of the community. Where many people take care of navirious interest that are directly related to the targeted government agency. One of the government agencies that the community needs is the District Office. Every service cannot be separated from the important role of employee performance in the process of providing that service, based on existing problems, reserchers conducted observations at the Rembang District Office. Pasuruan Regency regarding the role of employee in serving the community in order to find out wheather the process of providing services to community is in accordance with approveiate service standards, so that later each services recipient feels in accordance with what is expected by them and service recipients or the community.

Keywords: *Role Employee, Administrative, Subdistrict*

A. PENDAHULUAN

Pemerintah Kota atau Pemerintah Daerah yang memiliki otonom, mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Seperti halnya dengan organisasi pemerintahan lainnya, dalam sistem pemerintah di Kecamatan mempunyai tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan (*service*), fungsi pemberdayaan (*empowerment*) dan fungsi pembangunan (*development*). Ketiga fungsi utama pemerintah kecamatan tersebut, tugas pelayanan (*service*) menjadi tugas utama dan pertama yang harus di dahulukan di samping dua tugas lainnya. Sejarah keberadaan pertama pemerintahan menjelaskan bahwa pemerintah itu hadir untuk mengakhiri kekacauan hidup manusia yang tanpa pemerintah dan tanpa hukum.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Untuk peningkatan pelayanan publik, salah satunya adalah dengan memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak memuaskan. Pengaduan yang dilakukan yaitu antara masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk control atau pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, karena dalam Pelayanan Publik masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan berdasarkan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2022 tentang Penyusunan Dokumen Rencana Pembangunan Daerah bagi Daerah dengan Masa Jabatan Kepala Daerah Berakhir pada Tahun 2023 dan Daerah Otonomi Baru, disebutkan bahwa Kepala Perangkat Daerah menyusun Rencana Strategis 2024-2026 dan ditetapkan dengan Perkada paling lambat Minggu kedua Bulan April Tahun 2023.

Kecamatan Rembang adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Pasuruan, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kecamatan ini terletak 5 km di selatan Kota Bangil, ibukota Kabupaten Pasuruan. Makanan khas didaerah ini yaitu Mangga Clonal 21 yang dibudidayakan dan dilestarikan oleh Pariwisata Kabupaten Pasuruan. Nama lainnya yaitu Mangga Alpukat. Tumbuhan khas didaerah ini yaitu Bunga Sedap Malam yang digunakan sebagai pewangi ruangan. Terdapat juga Makam / benda-benda peninggalan Sakera. Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan dipimpin oleh seorang Camat yang mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan juga mempunyai tugas dan fungsi yang sangat penting penting dalam

meningkatkan pemberdayaan Masyarakat dalam upaya mengembangkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat dilakukan melalui peningkatan pengetahuan, sikap, keterampilan, perilaku, kemampuan, kesadaran, serta memanfaatkan sumber daya melalui penetapan kebijakan, program, kegiatan, dan pendampingan yang sesuai dengan esensi masalah dan prioritas kebutuhan masyarakat desa. Dalam upaya mewujudkan kondusifitas wilayah dilakukan dengan mengembangkan kemandirian masyarakat untuk terlibat secara langsung dalam pelaksanaan kegiatan keamanan lingkungan, serta diarahkan untuk mampu menangani kejadian gangguan lingkungan dengan menegedepankan upaya preventif dan deteksi dini. Adapun jumlah desa/kelurahan yang ada di Kecamatan Rembang sebanyak 17 desa/kelurahan.

B. METODE PELAKSANAAN

Dalam penelitian ini berfokus pada kinerja pegawai dalam pelayanan public yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Rembang. Dimana peran pegawai dalam pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat dalam membantu masyarakat dalam mengurus berbagai kepentingan yang dibutuhkan, sehingga mengetahui faktor penghambat atau masalah dalam kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan maksud untuk menggambarkan keadaan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya dengan cara menganalisis data yang sudah terkumpul sesuai kondisi pada saat penelitian dilaksanakan. Subjek analisis dalam penelitian ini yaitu di Pegawai Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan yang berada di Raya Rembang No 44 Desa Rembang dengan kode pos 67152.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi partisipatif dan wawancara mendalam, ditambah dengan kajian dokumen, yang bertujuan tidak hanya untuk menggali data tetapi juga untuk mengungkap makna yang terkandung dalam penelitian. Dalam melakukan observasi partisipasi, peneliti berperan aktif dalam kegiatan di lapangan, sehingga peneliti dengan mudah mengamati, karena berbaaur dengan yang diteliti.

Analisa data ini merupakan aktivitas penalaran dan pengamatan lebih luas mengenai gejala-gejala dan informasi dari hasil penelitian, data-data yang didapat dikumpulkan dan di klasifikasi menurut jenisnya lalu peneliti menganalisis data dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAAN

Kecamatan Rembang adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Pasuruan, Provinsi Jawa Timur, Indonesia yang beralamatkan di Jl Raya Rembang No 44 Desa Rembang dengan kode pos 67152. Kecamatan ini terletak 5 km di selatan Kota Bangil, ibukota Kabupaten Pasuruan. Dengan daya tarik perkebunan yang didaerah ini yaitu Mangga Clonal 21 yang dibudidayakan dan dilestarikan oleh Pariwisata Kabupaten Pasuruan nama lainnya yaitu Mangga Alpukat. Dan juga menjadi daerah penghasil jagung dan tumbuhan khas yang ada didaerah ini

yaitu Bunga Sedap Malam yang digunakan sebagai pewangi ruangan. Terdapat juga makam-makam dan benda-benda peninggalan Sakera.

**Daftar Kelurahan atau Desa di Kecamatan Rembang
Kabupaten Pasuruan**

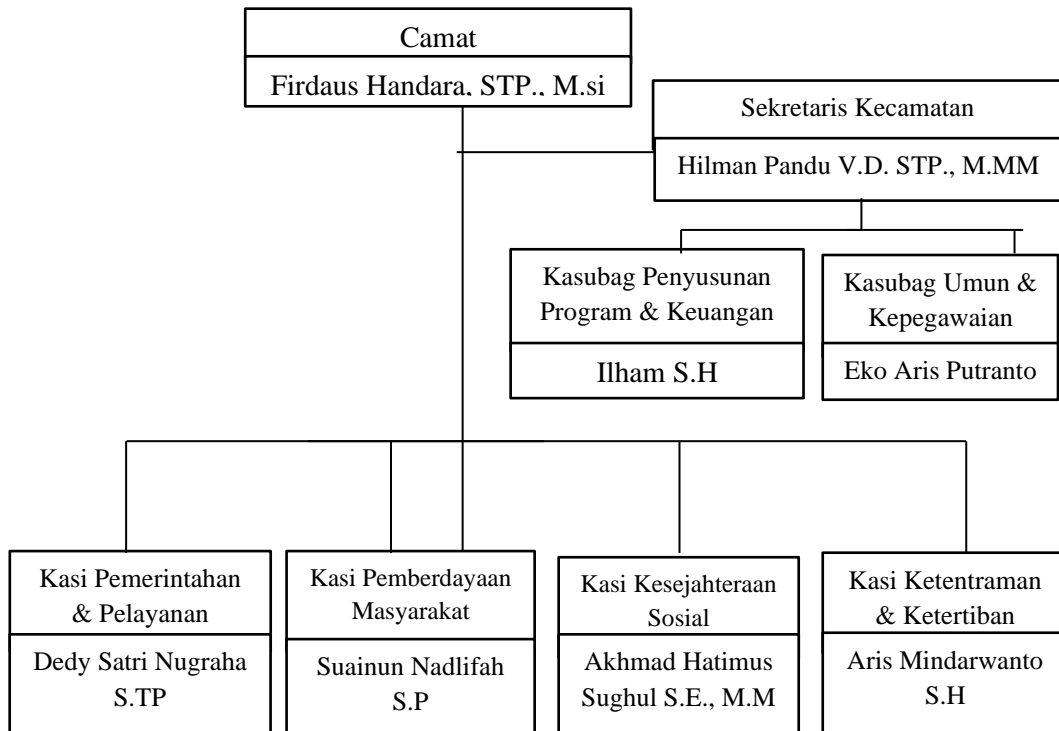
No	Nama Desa	Jumlah Jiwa	Kecamatan	Kabupaten
1	Geneng Waru	2.028 Jiwa	Rembang	Pasuruan
2	Kalisat	4.805 Jiwa	Rembang	Pasuruan
3	Kanigoro	1.587 Jiwa	Rembang	Pasuruan
4	Kedung Banteng	3.877 Jiwa	Rembang	Pasuruan
5	Oro-Oro Ombo Kulon	5.637 Jiwa	Rembang	Pasuruan
6	Oro-Oro Ombo Wetan	6.360 Jiwa	Rembang	Pasuruan
7	Oro-Oro Bulu	3.297 Jiwa	Rembang	Pasuruan
8	Pajaran	4.564 Jiwa	Rembang	Pasuruan

Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu kecamatan dari 24 kecamatan di Kabupaten Pasuruan yang terletak antara 112°30' sampe 113°30' bujur timur, antara 7°30' dan 8°30' lintang selatan, terletak di sebelah barat Kabupaten Pasuruan dengan batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kecamatan Rembang
Sebelah Timur : Kecamatan Kraton
Sebelah Selatan : Kecamatan Sukorejo
Sebelah Barat : Kecamatan Rembang

Kondisi fisik tanah merupakan dataran rendah sebagian kecil perbukitan dengan tingkat kesuburan tanah dan system irigasi yang berbeda. Tingkat kesuburan di wilayah Kecamatan Rembang dibagi menjadi dua bagian yaitu wilayah subur dan wilayah kurang subur. Wilayah subur seluas 2307 Ha memiliki kecendrungan untuk dikembangkan sebagai wilayah pertanian dan perkebunan dan wilayah kurang subur seluas 1.302 Ha memiliki kecendrungan untuk dikembangkan menjadi kawasan industry.

Struktur organisasi Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan



Pemerintah Kecamatan merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. begitu juga dengan pemerintah Kecamatan Rembang yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Dalam melayani masyarakat peran karyawan atau pegawai pemerintah kecamatan juga sangat sentral dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat, karena dalam hal pelayanan pihak pertaman yang akan langsung berhadapan dengan masyarakat atau penerima layanan. Dalam hal pelayanan peran pegawai atau karyawan semua itu tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran evaluasi kinerja karyawan atau pegawai dalam pelayanan dilakukan dengan menggunakan teori Robbins (2016) yang terdiri dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dan komitmen. Dengan meneliti apa yang menjadi faktor penghambat kinerja karyawan atau pegawai dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan indikator tersebut, dalam mengevaluasi kinerja karyawan atau pegawai Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan peneliti mengevaluasi melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. **Kualitas Kerja**

Kualitas kerja ini juga berhubungan dengan bagaimana pegawai atau aparatur dalam memberikan pelayanan yaitu penampilan pegawai atau aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai atau aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. Kuantitas Kerja

Indikator kuantitas kerja merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

c. Ketepatan Waktu

Dalam hal ketepatan waktu pegawai yang harus diberikan oleh Kecamatan Rembang yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

d. Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu keadaan dimana terjadi kesesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang telah dicapai, secara umum menunjukkan sampai berapa jauh tercapainya sesuatu tujuan yang lebih dahulu ditetapkan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya: standard, kriteria dan target yang ditetapkan. Di dalam kinerja terdapat standar ukuran tertentu untuk mengetahui keberhasilan dan prestasi atau kelompok. Penelitian ini berusaha menjawab suatu permasalahan pokok yaitu bagaimana efektivitas kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan. Efektivitas kinerja pegawai dapat tergolong efektif jika indikator di bawah ini sudah terpenuhi.

e. Komitmen

Indikator ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang evaluasi kinerja karyawan dalam pelayanan publik di Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan, sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi dengan menggunakan teori dari Robbins (2016), yang menyebutkan kinerja karyawan atau pegawai dalam pelayanan ditentukan oleh lima kategori yaitu Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektivitas dan Komitmen. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing kategori evaluasi kinerja karyawan atau pegawai dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Kualitas Kerja

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini kategori kualitas kerja pegawai ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan saat melakukan pelayanan, kedisiplinan yang masih kurang bisa di terapkan, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Rembang disebabkan karena adanya beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Seperti kurangnya perhatian para pegawai kepada kondisi ruangan, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh tidak adanya pendingin ruangan yang ada hanya kipas angin saja dan kursi tunggu masih kurang, itu disebabkan karena kurangnya kesadaran atau perhatian dari pihak Kecamatan atau para pegawai dalam memelihara barang tersebut, hal ini mengakibatkan suhu udara di ruang pelayanan terasa panas, tidak tersedianya papan informasi, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna berserakan diatas meja pelayanan. Pada dasarnya kenyataan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik seperti ketersediaan informasi dan juga ruang tunggu yang tidak berpendingin ruangan (AC).

b. Kuantitas Kerja

Adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan pengguna layanan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, kategori kuantitas kerja para pegawai Kecamatan ditentukan oleh indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan. Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim.

Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah satu orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kecamatan Rembang adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang, kualitas petugas yang ada pun juga masih rendah.

Tuntutan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan keandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan

dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

c. Ketepatan Waktu

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan dengan apa yang diharapkan pemohon. Ketepatan waktu ini mencakup kecepatan, pengetahuan, kemampuan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Penilaian kinerja pegawai dalam ketepatan waktu antara lain respon dari pemberi layanan, pemberian jaminan tepat waktu dalam pelayanan, perjanjian penyelesaian pelayanan pemohon.

Dari indikator teryang ada Kecamatan Rembang belum memenuhi semua indikator karena jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Kecamatan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

d. Efektivitas

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pengawasan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan agar pelayanan yang dilakukan bisa lebih efektif dan sesuai dengan apa yang diharapkan bersama. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila saling memperhatikan agar bisa meminimalisir suatu kesalahan. Dalam pelayanan yang baik dalam perlu adanya adanya suatu perhatian, keseriusan dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Penilaian keefektivitasan para pegawai Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan pada kategori ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu dengan adanya pengawasan dan ketepatan waktu dalam pelayanan dan dan pemberian jaminan pelayanan gratis tergantung pelayanan yang diinginkan.

Dalam mewujudkan kepuasan pengguna layanan, yang harus di terapkan pegawai Kecamatan adalah memberikan pelayanan dengan prioritas utama dengan penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu dan petugas juga harus memberikan jaminan agar pemohon bisa mengetahui kepastian dari layanan yang diinginkan, dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian Kecamatan Rembang dalam memberikan pelayanan telah menerapkan terkait ketepatan waktu dalam proses pelayanan kepada masyarakat dan juga memberikan pengawasan langsung oleh pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan tersebut.

e. **Komitmen**

Merupakan pemberian respon yang baik, ramah, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Untuk mengukur komitmen para pegawai Kecamatan peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda bedakan dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena masih adanya aparatur yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan.

Kenyataan tersebut sudah sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan. Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti yang bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana kinerja karyawan dalam pelayanan publik kepada masyarakat di kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja karyawan dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. **Kualitas Kerja**, pelayanan publik di Kecamatan Rembang dalam hal kualitas kerja yang masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurang perhatiannya para aparatur tentang kedisiplinan, kerapian, kondisi lingkungan di sekitar, dan ketidaknyamanan tempat pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh tidak adanya pendingin ruangan, tidak tersedianya papan informasi.
2. **Kuantitas Kerja**, pelayanan di Kecamatan Rembang dalam hal kuantitas kerja menunjukkan bahwa kinerja yang di berikan dalam pelayanan masih

rendah. Hal ini disebabkan oleh kurang terampilnya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan misalnya penggunaan computer dan alat pencetak KTP.

3. Ketepatan Waktu, dalam pelayanan di Kecamatan Rembang dalam hal ketepatan waktu menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, walaupun masih jauh dari kepuasan masyarakat.
4. Efektivitas kinerja, pelayanan di Kecamatan Rembang dalam hal efektivitas menunjukkan bahwa petugas sudah memberikan pelayanan dengan pengawasan serta ketepatan waktu dengan memberikan jaminan penyelesaian dengan tepat,
5. Komitmen, pelayanan di Kecamatan Rembang dalam hal komitmen menunjukkan bahwa pelayanan dengan sikap sopan santun dan keramahan sudah diterapkan. Hal ini terlihat dari respon masyarakat saat diwawancarai terkait hal tersebut, oleh karena itu peneliti megharapkan agar keramahan dalam pelayanan bisa tetap terus dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2022). *Tingkatkan Pelayanan Masyarakat, Kantor Kecamatan Rembang Pasuruan Terus Berbenah Diri*. Berita Patroli.
- Andrik, I. (2023). *Atap Nyaman Bolong, Belum Bisa Rehab Kantor Kecamatan Rembang*. Radar Bromo.
- Saefullah, A. D. (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum Yang Baik, Publik Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor 1*. Universitas Pandjajaran (Fisip-Unpad). Bandung.
- Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance* (1st ed.). PT Refika Aditama. Bandung.
- Sugiyono, S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sujata, A., Masthuri, B., Winarso, W., Fernandes, D. D., & Widyawati, S. (2002). *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang*. Komisi Ombudsman Indonesia. Jakarta.
- Wirawan, W. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta.