

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di periode saat ini tiap organisasi atau instansi diharapkan agar memiliki manajemen yang efisien. Jika memiliki manajemen yang baik, pastinya dapat meningkatkan efektivitas di dalam organisasi sehingga tingkat pelayanan masyarakat meningkat. Supaya pelayanan terhadap masyarakat dapat meningkat dan berjalan sesuai semestinya, organisasi atau instansi harus dapat mengatur dan mengoordinasi pegawainya sesuai dengan tugas dan fungsinya. Hal tersebut dikarenakan, pegawai merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai faktor terpenting dan mempunyai fungsi inti meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Setiap perusahaan umumnya berusaha melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja perusahaan tersebut. Sebuah perusahaan tidak hanya berkembang dan maju karena faktor modal dan strategi bisnis yang solid, tetapi juga mempunyai Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. (Putri Agustini, 2022).

Pegawai juga elemen penting di setiap organisasi atau instansi pemerintahan karena mereka kunci utama yang langsung berinteraksi dengan masyarakat dan menjalankan tugas serta fungsi organisasi. Kinerja pegawai mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, baik itu di sektor publik

maupun swasta. Maka dari itu, Ujung Tombak dari instansi pemerintah tersebut ditentukan oleh kualitas kinerja pegawai (Lavienna, 2022).

Menurut Garvin dalam (Ezrani *et al*, 2020) Terdapat delapan aspek penting yang digunakan sebagai kerangka analisis strategis, antara lain kinerja, fitur, keandalan, ketahanan, kemampuan pemeliharaan, dan kualitas. Sebab kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan, maka pelayanan yang diberikan akan berdampak baik jika kinerja pegawai baik, sehingga masyarakat merasa akan puas. Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kinerja individu pegawai.

Kinerja pegawai menurut para ahli dapat didefinisikan sebagai hasil kerja individu dalam suatu organisasi yang diukur berdasarkan kriteria tertentu. Kinerja yakni hasil dari interaksi antara kemampuan dan motivasi (Robbins, 2003). Menurut Mangkunegara dalam (Berliando *et al*, 2019), kinerja pegawai merujuk pada output kerja pegawai saat mengemban tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Secara umum, kinerja menghasilkan peran penting dalam membuat perubahan atau kemajuan guna mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu, kinerja pegawai bisa diartikan sebagai pencapaian yang didapat oleh seseorang dalam menjalankan tugasnya sesuai peraturan dan standar yang berlaku di setiap organisasi atau instansi.

Permasalahan kinerja pegawai dalam instansi maupun perusahaan merupakan permasalahan penting di pengelolaan sumber daya manusia. Karyawan ialah aset terbesar sebuah instansi atau perusahaan. Hal ini sangat berharga bagi perusahaan mana pun karena dapat meningkatkan bila tidak menghancurkan martabat

perusahaan lalu dapat berdampak negatif pada profitabilitas. Kinerja pegawai merupakan komponen penting suatu organisasi dan organisasi perlu menganalisis faktor-faktor dasar bagi kinerja yang tinggi. Ini adalah upaya bersama dari seluruh anggota organisasi karena organisasi mana pun tidak dapat maju melalui upaya satu atau dua orang saja Abbas & Yaqoob (2009:269). Fenomena permasalahan kinerja yang kurang optimal kini menjadi faktor utama yang harus dihadapi oleh banyak perusahaan maupun instansi. Beberapa organisasi menyadari urgensi dalam memperbaiki kinerja pegawai dan mengetahui bagaimana mencapai tingkat kinerja pegawai yang tinggi sangat menentukan keberhasilan organisasi, Tran & Thao (2015:169).

Di Indonesia sendiri permasalahan kinerja pegawai masih menjadi tantangan besar dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Beberapa masalah utama yang sering muncul meliputi rendahnya disiplin dan profesionalisme, keterbatasan dalam kompetensi, serta kurangnya motivasi untuk menyalurkan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Selain itu, birokrasi yang kompleks dan sistem yang kurang transparan tak jarang menghambat proses kerja, memperlambat penyelesaian tugas, dan mengurangi kualitas pelayanan. Di sektor publik, diharapkan tujuan semua lembaga adalah memberikan pelayanan publik yang responsif, tepat, sopan dan efisien untuk lebih memperbaiki kinerja pegawai dengan maksimal. Dan untuk mencapai tujuan tersebut, instansi sangat bertanggung jawab di bidang sumber daya manusia, pemerintah harus perhatian pada peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan kepada rakyat, Capadosa & Bernard (2013: 1).

Secara keseluruhan, meskipun ada sejumlah inisiatif dari pemerintah dan sektor swasta untuk mengatasi permasalahan dan meningkatkan kinerja pegawai. Perbaikan kinerja pegawai selalu di usahakan di Indonesia dan memerlukan peningkatan sistem penilaian yang lebih transparan, pengembangan kompetensi yang berkelanjutan, dan adanya insentif yang lebih adil bagi pegawai yang berkinerja baik. Jika dilihat dari kondisi kinerja pegawai di Indonesia yang masih sangat kurang, Provinsi Jawa Timur juga termasuk masih banyak hambatan yang perlu dilalui, meskipun ada upaya untuk meningkatkan kualitasnya. Secara umum, kinerja pegawai di Jawa Timur terpengaruh oleh banyak faktor, baik dari segi pemerintahan maupun sektor swasta. Misalnya, ketidakmerataan antara daerah perkotaan dan pedesaan dalam hal kualitas layanan dan pelatihan bagi pegawai. Kota-kota besar seperti Surabaya tentu saja lebih maju dalam hal pengembangan SDM dan penggunaan teknologi, tetapi di daerah-daerah yang lebih terpencil atau di kota-kota kecil, akses terhadap pelatihan dan fasilitas untuk mendukung kinerja pegawai masih sangat terbatas. Mereka terus berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui berbagai program pengembangan dan reformasi birokrasi, namun kesenjangan antar daerah, terbatasnya akses pelatihan, dan masih adanya masalah dalam sistem penghargaan bagi pegawai yang berkinerja baik menjadi tantangan yang cukup besar. Perbaikan dalam hal evaluasi kinerja, pemberian insentif yang adil, dan pemerataan kesempatan pengembangan pegawai akan terus dijalankan untuk meningkatkan kinerja pegawai di Jawa Timur ke depannya.

Di Kabupaten Sidoarjo, misalnya, meskipun kota ini sudah cukup maju dan ada banyak fasilitas yang mendukung, kinerja pegawai di beberapa instansi pemerintah

seperti kecamatan terkadang masih terganggu oleh masalah seperti kurangnya sumber daya manusia yang memadai, keterbatasan fasilitas, dan bahkan birokrasi yang terkesan lambat. Beberapa pegawai kecamatan sudah terlatih dengan baik dan memiliki kompetensi yang cukup, namun ada juga yang terkendala oleh kurangnya pelatihan yang berkesinambungan. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi tidak selalu cepat dan efisien, apalagi jika pegawai yang bersangkutan baru atau tidak terbiasa dengan prosedur yang cukup kompleks.

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 yang mengulas tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), sebagai implementasi dari kebijakan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

hukumonline.com-Pada 26 April 2019, Presiden Joko Widodo telah menandatangani peraturan ini untuk memberikan landasan hukum dalam penilaian kinerja ASN. Tujuan utama dari penilaian kinerja ini adalah untuk menjamin objektivitas dalam pembinaan pegawai, yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier, sehingga dapat mengurangi ketidaksempurnaan kinerja.

(<https://www.hukumonline.com/berita/a/pemerintah-terbitkan-aturan-penilaian-kinerja-pns-lt5ce224e697e7a/> , diakses pada tanggal 11 November 2024)

Menurut Mathis dan Jackson dalam (Siti *et al.*, 2017) Penilaian kinerja karyawan adalah proses untuk menilai sejauh mana karyawan melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar yang ditetapkan, lalu menyampaikan hasil evaluasi tersebut kepada karyawan. Penilaian ini dilaksanakan berdasarkan perencanaan

kinerja yang melibatkan tingkat individu maupun organisasi, dengan menilai dari berbagai aspek seperti target, pencapaian, hasil, manfaat yang diperoleh, serta perilaku PNS. Dan dengan adanya Undang-Undang Penilaian Kinerja Pegawai, setiap pegawai terdorong untuk terus memperbaiki dan mengembangkan kinerjanya agar memenuhi standar yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja yang transparan dan terukur memberikan pegawai motivasi untuk bekerja lebih keras dan lebih efektif, meskipun mereka seringkali dihadapkan pada berbagai keterbatasan, seperti fasilitas atau sumber daya yang terbatas. Dalam kondisi tersebut, pegawai akan berusaha memaksimalkan potensi yang ada dan mencari solusi kreatif untuk mencapai hasil yang optimal, demi tercapainya tujuan organisasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tantangan yang dihadapi cukup besar, pegawai tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan segala keterbatasan yang ada.

Sejak tahun 2014, pemerintah berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang biasa disebut KIPP. Prinsip utama model KIPP adalah pemerintah mewajibkan setiap lembaga dan organisasi perangkat daerah (OPD) melakukan inovasi minimal setahun sekali. Dan setidaknya kurang dari satu inovasi pelayanan public dibuat oleh Lembaga pemerintah daerah / Kementrian. Inisiatif 'One Agency One Innovation' memerlukan setidaknya satu inovasi layanan publik per kementerian dan pemerintah daerah, meskipun demikian jumlah ini harus ditingkatkan (Melinda, Syamsurizaldi, dan Kabullah, 2020).

Semua aparatur negara harus bisa memberikan pelayanan publik selaras dengan tugas dan fungsi penyelenggaraan negara, serta pengembangan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan prinsip good governance. Pejabat dan pegawai pemerintah mempunyai peran yang strategis karena tugasnya melayani masyarakat, dan peningkatan potensi serta kualitas lembaga negara saat ini sedang menarik perhatian masyarakat. Dengan adanya perubahan pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, maka kebutuhan untuk mengembangkan pegawai negeri sipil yang unggul, efisien, dan profesional semakin meningkat. Undang-undang tersebut menyatakan pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dibutuhkan masyarakat. Menanggapi permintaan pelayanan setiap penduduk nasional dan penduduk sesuai dengan ketentuan hukum terkait dengan barang, jasa dan/atau layanan administrasi yang disiapkan oleh dampak pembangunan dan perubahan eksternal lainnya merupakan tugas penting yang harus diselesaikan di tingkat regional dan global dengan keduanya. Signifikansi kontribusi dari pegawai dalam melayani Masyarakat dan menuntut seluruh pegawai negeri mempunyai keterampilan kerja yang tinggi, kualifikasi, dan sikap yang baik, serta etos kerja yang cukup tinggi dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya. Hal ini membantu memastikan bahwa seluruh pegawai dapat memberi pelayanan terbaiknya pada masyarakat (Zita : 2015)

Di Kabupaten Sidoarjo sendiri, beberapa permasalahan dalam pelayanan publik cukup mencuri perhatian, karena banyaknya masyarakat yang cukup kurang dengan pemahaman terhadap UU No. 25 Tahun 2009 dan Permenpan No. 36 Tahun 2012 mengenai standar pelayanan. Selain itu, terdapat kekurangan sumber daya

manusia atau kinerja pegawai yang terlatih, serta pelayanan yang kurang responsif, informatif, dan sulit diakses. Koordinasi yang kurang dalam pelayanan publik juga menjadi kendala, diikuti dengan ketidakmauan untuk mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, serta efisiensi pelayanan yang rendah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan beberapa upaya, seperti memperpendek prosedur pelayanan, mempercepat jangka waktu, menurunkan biaya, meningkatkan kualitas produk pelayanan, menyiapkan fasilitas yang memadai, serta meningkatkan kapabilitas petugas pemberi layanan.

Untuk memaksimalkan pelayanan adminduk dan pencatatan sipil secara singkat, cepat, dan mudah, maka Disdukcapil Kota Sidoarjo telah menyerahkan urusan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat ke kecamatan dan kelurahan sesuai dengan domisili masyarakat tersebut. Salah satunya yang melayani kegiatan adminduk dan pencatatan sipil di Kabupaten Sidoarjo adalah Kecamatan Sedati. Kecamatan Sedati juga berusaha semaksimal mungkin melakukan pelayanan adminduk, dan dengan melaksanakan pelayanan adminduk masyarakat diharapkan dengan puas dan nyaman menerima pelayanan dari kinerja pegawai Kecamatan Sedati.

Hampir semua layanan adminduk di Sidoarjo termasuk Kecamatan Sedati menggunakan web PLAVONDUKCAPIL. Plavon Dukcapil adalah singkatan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Online web ini berfungsi untuk layanan melalui pengelolaan kependudukan secara online, yang merupakan salah satu peningkatan layanan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada platform Internet (web) untuk lebih

mempermudah dan mempercepat proses penyediaan layanan dilapangan pengelolaan kependudukan, baik pencatatan kependudukan dan juga pencatatan sipil bisa dilakukan secara mandiri atau melalui petugas dinas.

Pembangunan aplikasi plavon berbasis web bertujuan untuk memudahkan pengurusan dokumen adminduk oleh masyarakat, secara mandiri maupun melalui agen pelayanan di semua titik pelayanan, termasuk melalui agen admin terdaftar. Operator terdaftar dapat meminta layanan seperti KTP, KIA, Kartu Keluarga, Akte Kematian, Akte Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Aplikasi ini juga didesain guna meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses administrasi, memungkinkan pengguna untuk melacak status permohonan mereka secara real-time. Dengan adanya fitur bantuan online dan pusat informasi, masyarakat yang mengalami kesulitan dapat dengan mudah mendapatkan dukungan, sehingga mempercepat proses pengurusan dokumen dan meningkatkan kepuasan layanan publik.

Lalu Kabupaten Sidoarjo termasuk Kecamatan Sedati juga menggunakan aplikasi SIPRAJA. Sipraja adalah singkatan dari Sistem Pelayanan Masyarakat Sidoarjo. Dengan menggunakan aplikasi melalui Android, warga Kabupaten Sidoarjo dapat menerima 16 jenis layanan yang dibutuhkan mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan, hingga kabupaten. Terdapat tiga jenis surat di Sipraja untuk memudahkan penyerahan surat dan dokumen. Tipe A terdiri dari akta kelahiran, akta kematian, akta ketidakmampuan bekerja, akta data biometrik kependudukan, akta umum desa, dan akta pendirian usaha. Tipe B terdiri atas Kartu Keluarga Desa dan Surat Pengenalan KTP, Surat Keterangan Relokasi, Surat

Keterangan Umum, dan Surat Keterangan Cacat. Terakhir, Tipe C terdiri dari izin mendirikan bangunan, kartu pemohon (AK-I), izin usaha mikro (IUMK), dan tanda daftar usaha mikro.

Kecamatan Sedati di Kabupaten Sidoarjo melakukan berbagai pelayanan dan juga menciptakan berbagai program, antara lain program peningkatan pelayanan publik internal dan inovasi pelayanan public yang berdampak langsung kepada masyarakat. Program ini adalah wujud visi Wakil Bupati Sidoarjo. Program pelayanan publik juga memerlukan keterlibatan tingkat tinggi antara pimpinan dan hierarki di bawahnya. Ada juga komitmen yang kuat antara masing-masing otoritas daerah. Oleh karena itu Kecamatan Sedati dan Kabupaten Sidoarjo, mengimbau seluruh pemerintah daerah untuk saling berkolaborasi dalam menciptakan sinergi. Program yang digagas oleh pihak Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo adalah JUMPA ARTIS (Jemput Bola Pelayanan Gratis).

Penyelenggaraan program ini berjalan sejak tahun 2020 diinisiasi oleh Kecamatan Sedati untuk memperbaiki performa pelayanan publik serta mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Program dari Kecamatan Sedati ini dirancang untuk memudahkan warga dalam mengakses layanan permohonan terkait kependudukan. Dalam program ini, Kecamatan Sedati akan mengadakan jadwal keliling desa setiap dua minggu sekali, yang tersedia untuk desa-desa sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Hal ini memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan kependudukan dengan akses yang lebih cepat. Dengan hadirnya layanan seperti E-KTP, Kartu Identitas Anak (KIA), dan persyaratan pendaftaran pencari kerja

(Prakerja), masyarakat merasa lebih mudah memenuhi kebutuhannya. Program "Jumpa Artis" (Jemput Bola Pelayanan Gratis) memungkinkan warga Kecamatan Sedati untuk mengakses aplikasi layanan ini secara langsung. Kecamatan Sedati berencana untuk mengunjungi desa-desa setiap dua minggu untuk melakukan jemput bola, yang dapat dimanfaatkan oleh desa terkait untuk mengajukan permohonan residensi dengan lebih cepat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo menunjukkan dedikasi yang kuat untuk meningkatkan pelayanan publik dan memajukan pengelolaan kependudukan. Sejak diluncurkan, program ini terbukti sangat efektif, dengan fokus pada perbaikan infrastruktur, optimalisasi sistem informasi dalam pelayanan publik, perbaikan kapasitas sumber daya manusia (SDM), pemudahan proses layanan, serta alokasi anggaran operasional untuk mendukung pelayanan publik. Salah satu langkah yang mungkin diambil adalah mewajibkan setiap perangkat desa untuk mempunyai program yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan beragam jenis layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang tersedia di Kecamatan Sedati, serta berbagai program pelayanan publik yang telah digagas, pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai di kantor Kecamatan Sedati telah melaksanakan tugas dan fungsi mereka dengan baik sesuai dengan pemberian tanggung jawab. Oleh karenanya, bisa disimpulkan bahwa Sebagian besar kinerja pegawai Kecamatan Sedati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah mencapai tingkat yang memuaskan. Hal itu dibuktikan dengan adanya prestasi Kecamatan Sedati yang pernah beberapa kali

menerima piagam penghargaan seperti Kecamatan dengan Berkinerja Terbaik 3 pada tahun 2021.

Gambar 1. 1 Piagam Penghargaan Kecamatan dengan Berkinerja Terbaik 3 tahun 2021



Sumber: Dokumentasi Penulis 9 Oktober 2024

Lalu Kecamatan Sedati juga mendapat piagam penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan publik, yang ditandai dengan pencapaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebesar 3,14 pada tahun 2022. Pada tahun 2023 Kecamatan Sedati juga mendapat nilai IPP sebesar 3,22 dan pada tahun 2024 nilai IPP Kecamatan Sedati mendapai nilai sebesar 4,075. Indeks Pelayanan Publik ini memiliki peningkatan yang mencerminkan komitmen pegawai dalam meningkatkan kualitas layanan, juga menunjukkan upaya kecamatan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Gambar 1. 2 Piagam Penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan publik Tahun 2022



Sumber: <https://sedati.sidoarjokab.go.id/> , diakses pada 19 September 2024

Lalu pada Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo Periode 03 Juli 2023 - 13 Desember 2023 dengan total 245 responden mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 5.19. Ini mengindikasikan pelayanan publik di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo berada di tingkat kategori yang Baik atau dengan nilai konversi IKM sebesar 85.78. Angka ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan dalam pelaksanaan program-program publik, tetapi juga mengindikasikan adanya partisipasi aktif dari masyarakat dalam memberikan feedback. Namun meskipun kecamatan sedati sangat mengusahakan kinerjanya, tidak bisa dipungkiri nilai perilaku pelaksana selalu mendapat nilai yang paling rendah dari semua aspek penilaian. Data tersebut diperkuat pada hasil wawancara pra riset dengan Bu Aqiyla selaku Anggota Subbag Perencanaan dan Keuangan di Kecamatan Sedati pada tanggal 10 Maret 2025 yang mengatakan bahwa tantangan mereka dalam kapasitas SDM disini yang membuat adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas di lapangan, yang menyebabkan penurunan pada aspek tersebut.

“Meskipun demikian, pencapaian ini gak datang gitu aja mbak, karena memang kami telah berusaha keras untuk meningkatkan kinerja di setiap aspek. Namun, di balik prestasi tersebut, terdapat kenyataan yang tidak dapat disembunyikan, yaitu bahwa dalam setiap penilaian, nilai terkait perilaku pelaksana selalu menduduki posisi rendah dibandingkan dengan aspek lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya maksimal untuk memperbaiki kinerja secara keseluruhan, ada sebagian faktor yang mungkin memengaruhi kualitas perilaku dari pelaksana itu sendiri. Mungkin memang terdapat tantangan dalam kapasitas SDM disini mbak yang membuat adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas di lapangan, yang menyebabkan penurunan pada aspek tersebut”.

Gambar 1. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Tahun 2023



Sumber: <https://sedati.sidoarjo.kab.go.id/>, diakses pada 19 September 2024

Lalu dari gambar diatas juga dapat kita ketahui bahwa nilai SKM per unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur perilaku pelaksana atau pegawai kecamatan tersebut. Data tersebut dibuktikan berdasarkan analisis hasil kepuasan masyarakat Daftar Informasi Publik Kecamatan Sedati. Data juga diperkuat pada hasil wawancara pra riset dengan Bu Aqiyla yang menjelaskan bahwa kekurangan dari kinerja pegawai disini juga disebabkan oleh kurangnya SDM yang menjalankan bidang pelayanan. Di Kecamatan Sedati terdapat total 40 pegawai yang menjalankan bidang pelayanan, namun mereka disini juga berkerja di bidang lain. Yang membuat pegawai disini juga kesulitan memaksimalkan kinerja mereka untuk melaksanakan pelayanan publik.

"Faktor utama yang memengaruhi kinerja pegawai kami terletak pada aspek sumber daya manusia (SDM). Jumlah pegawai terbatas di Kecamatan Sedati sering kali mengharuskan kami mengatur penugasan dengan sangat hati-hati agar tidak menimbulkan kendala. Sebenarnya, kinerja pegawai yang ada sudah cukup baik, namun keterbatasan jumlah personel sering membuat kami kewalahan dalam mengoptimalkan pelayanan. Hampir seluruh pegawai terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan (adminduk), tetapi ada juga yang memiliki tanggung jawab lain di bidang berbeda atau sedang menjalankan tugas dinas di luar kota. Oleh karena itu, keterbatasan SDM inilah yang menjadi alasan mengapa pelaksanaan program *Jumpa Artis* baru dapat berjalan di beberapa desa saja."

Lalu pada data SKM terbaru tahun 2025, Kecamatan Sedati mendapatkan nilai 86.43 dengan total 46 responden. Perlu diingat, Kecamatan Sedati pernah meraih piagam penghargaan sebagai kecamatan berkinerja terbaik ke-3 pada tahun 2021, yang menunjukkan pencapaian positif pada masa tersebut. Namun, meskipun telah memperoleh penghargaan dalam beberapa tahun terakhir Kecamatan Sedati mengalami penurunan kinerja terlihat dari nilai SKM yang cenderung memiliki nilai tidak terlalu tinggi dibanding kecamatan lain yang ada di Kabupaten Sidoarjo.

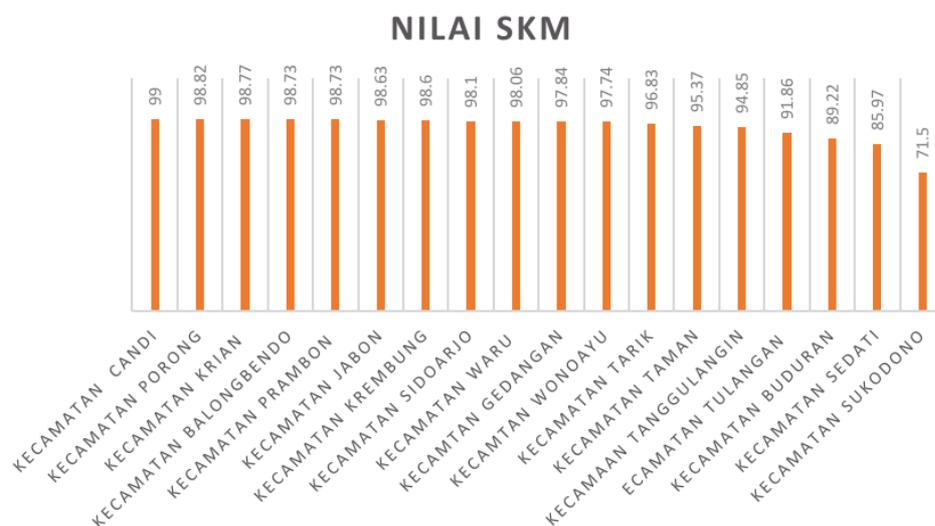
Gambar 1. 4 Nilai SKM Kecamatan Sedati Tahun 2025



Sumber: <https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/141>, diakses pada 07 Maret 2025

Pada grafik di bawah ini, Kecamatan Sedati memperoleh nilai SKM terendah kedua dibandingkan dengan kecamatan lainnya pada tahun 2025. Hal ini cukup mengejutkan, mengingat kecamatan ini sebelumnya telah menerima berbagai piagam penghargaan atas prestasinya dan nilai IPP yang baik di tahun-tahun sebelumnya. Meskipun telah banyak meraih penghargaan, nilai SKM yang tercatat masih rendah dibanding kecamatan lainnya menunjukkan bahwa mereka masih punya kekurangan yang perlu diperbaiki dan masalah utama mereka yaitu pada aspek perilaku dan kompetensi pelaksana yang menunjukkan adanya indikasi penurunan kinerja. Penurunan ini patut menjadi perhatian, karena meskipun penghargaan dan prestasi pernah diraih, kualitas kinerja yang tercermin dalam nilai SKM menunjukkan adanya tantangan yang harus segera diatasi untuk mempertahankan standar lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya.

Grafik 1. 1 Perbandingan Nilai SKM Kecamatan di Kab. Sidoarjo Tahun 2025



Sumber: IKM Kabupaten Sidoarjo, diolah penulis 10 Maret 2025

Menurut Robbins dalam Rozarie dalam (Anissa et al, 2022) penilaian kinerja dapat didekati melalui empat perspektif: sikap, perilaku, hasil, dan kontingensi. Penggunaan pegawai sebagai responden dianggap lebih tepat karena mereka memiliki wawasan mendalam terkait perspektif mereka seperti proses kerja, beban tugas, kendala teknis, serta tingkat komitmen pribadi dalam menjalankan tanggung jawab. Sementara itu, masyarakat atau pihak luar hanya mampu menilai hasil akhir pelayanan tanpa memahami proses internal dan kualitas kinerja berdasarkan indikator teoritis yang digunakan. Terlebih, indikator seperti efektivitas dan komitmen bersifat subjektif dan sulit diamati oleh pihak eksternal.

Maka dari itu untuk dapat mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana kinerja pegawai kantor Kecamatan Sedati dari persepsi pegawai dan cara mereka mengatasi atau memperbaiki permasalahan kinerja dari pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Dengan menggunakan indikator yang relevan dengan penelitian pengukuran kinerja ini yaitu Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas dan Komitmen sebagaimana telah disampaikan oleh Robbins (2006). Pemilihan pegawai sebagai responden dalam penyebaran kuesioner sejalan dengan pendekatan Robbins, yang lebih fokus pada analisis internal organisasi dan kinerja individu secara menyeluruh bukan hanya berdasarkan penilaian kepuasan pengguna layanan, namun untuk pengukuran potensi kinerja dari pegawai itu sendiri. Oleh karena itu, tujuan utama dari penelitian ialah untuk Mengukur Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang isu yang sudah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah “Mengukur Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo”

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti tentang Kinerja Pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, guna memberi manfaat bagi pihak-pihak yang terkait. Berikut adalah manfaat penelitian yang diharapkan:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai kinerja pegawai dalam memberikan layanan administrasi kependudukan.
 - b. Memberikan wawasan teori mengenai kinerja serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam kinerja pegawai.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Mahasiswa

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.

b. Bagi Instansi

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau referensi bagi instansi terkait, sehingga temuan yang diperoleh dapat memberikan manfaat, khususnya dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo.
- Diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan saran-saran untuk perbaikan kualitas kepada instansi, agar pelayanan kepada masyarakat di masa mendatang menjadi lebih baik

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi berupa hasil atau laporan penelitian yang dapat dijadikan referensi atau literatur untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kinerja pegawai di kecamatan.