

Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance

Muhammad Hardiyansah^{1,*} dan Gunawan Undang¹⁾

¹⁾Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari, Kota Bandung, Indonesia

*Corresponding author
E-mail: mhardiyansah482@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai evaluasi kinerja pegawai yang bekerja pada instansi pemerintah, pada dasarnya institusi pemerintah memiliki tujuan yaitu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, selain memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat institusi pemerintah juga ingin mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Dengan mengimplementasikan pelayanan yang mudah, cepat, bebas pungli. Adapun tujuan untuk mengetahui evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance dan faktor pendukung, penghambat dalam pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis deskriptif, penelitian ini juga diperoleh dari hasil, wawancara. Observasi dan studi literatur. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup baik, walaupun ada hal-hal yang perlu diperbaiki, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan juga untuk meningkatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit. Sistem yang diterapkan di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit yaitu pelayanan berbasis online, sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi kantor pelayanan secara langsung, melainkan hanya mengakses aplikasi yang sudah disediakan. Adapun yang perlu diapresiasi dengan pelaksanaan pelayanan berbasis online ini yaitu adapat menekan kasus pungli yang sudah menjadi paradigma masyarakat terhadap instansi pemerintahan baik pusat ataupun daerah. Kesimpulannya bahwa pelayanan di kantor Kelurahan Ciumbuleuit sudah cukup baik.

Kata kunci: Pelayanan Publik; Good Governance

ABSTRACT

This study discusses the evaluation of the performance of employees who work in government agencies, basically government institutions have the goal of providing excellent service to the community, in addition to providing excellent service to the community, government institutions also want to realize good governance. By implementing services that are easy, fast, free of extortion. The purpose is to find out the evaluation of employee performance to realize public services in the perspective of good governance and the supporting factors, obstacles in implementing employee performance evaluations to realize public services in the perspective of good governance. In this study using a qualitative approach and using a descriptive type, this research is also obtained from the results, interviews. Observation and literature study. The results obtained in this study are the services provided to the community are quite good, although there are things that need to be improved, so that they can provide optimal services to the community and also to improve services at the Ciumbuleuit Village Office. The system implemented at the Ciumbuleuit Village Office is an online-based service, so that people do not need to visit the service office directly, but only access the applications that have been provided. What needs to be appreciated with the implementation of this online-based service is that it can suppress extortion cases which have become the paradigm of society towards government agencies, both central and regional. The conclusion is that the service at the Ciumbuleuit Kleurahan office is quite good.

Keywords: public service; good governance

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance) merupakan bagian dari agenda reformasi yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih (Good and Clean Governance). Prinsip-prinsip Good Governance meliputi profesionalitas, akuntabilitas, pelayanan prima, efisiensi dan efektivitas.

Mewujudkan Good Governance untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya adalah melalui sistem pelayanan publik yang efektif dan efisien. Saat ini masih terdapat beberapa masalah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik seperti kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengarkan keluhan, saran dan aspirasi masyarakat, kurang efisien.

Pemberian prioritas pada pembenahan kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik menjadi langkah awal yang sangat strategis. Pembenahan kinerja dipilih sebagai langkah awal karena selama ini para pejabat birokrasi lebih menempatkan diri sebagai penguasa yang membutuhkan pelayanan daripada menjadi pelayan masyarakat sehingga menyebabkan pembangunan orientasi dan tradisi pelayanan kepada warga dalam orientasi pemerintah selalu mengalami kesulitan.

Upaya menjamin pelayanan publik yang baik sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan Undang-undang tersebut diharapkan bisa mewujudkan Good Governance dalam pelayanan Publik di Indonesia.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk aturan-aturan dan pelayanan-pelayanan lain yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan lain-lain (German Sitompul, 2012:1).

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang atau jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indonesia dengan negara dengan jumlah penduduk terbesar ke-4 di dunia, dengan kebudayaan yang beragam, hal tersebut menjadi tantangan untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi keterlambatan maka bisa dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh karena itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini meliputi bagaimana penerapan prinsip-prinsip Good Governance diterapkan dalam hal pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip good governance antara lain : a). demokrasi, yaitu kebebasan masyarakat dalam menyampaikan pendapat, keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan kesamaan hak dalam proses pelayanan. b). Akuntabilitas yaitu tanggung jawab pemerintah terhadap tugas yang diberikan dan kebijakan atau keputusan yang diambil. c). Transparansi, yaitu keterbukaan pemerintah, pelayanan informasi, kemudahan informasi. d). Atura hukum (Rules of Law) yaitu kerangka hukum yang adil dan tidak pandang bulu.

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara studi literatur, yang mana penulis mencari data terkait melalui sumber-sumber antara lain : internet, Jurnal terkait, Artikel, dan lain sebagainya.

Good Governance

Secara umum, good governance atau pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Menurut Mardiasmo (2009), mendefinisikan goode governance sebagai berikut : “suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik kepada pemerintahan yang baik”. Pengertian good governance menurut Sukrisno Agoes (2011:101) : “sebagai suatu sistem yang mengatur hubungan peran dewan komisaris, peran direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. Tata kelola pemerintahan yang baik juga disebut sebagai suatu proses yang transparan atas penentuan tujuan pemerintahan, penvapaiannya, dan penilaian kinerjanya”.

Menurut Mardiasmo (20019) terdapat prinsip-prinsip good governance adalah sebagai berikut :

1. Akuntabilitas (Accountability)

Pertanggung jawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas

diperlukan agar setiap lembaga negara dan penyelenggaraan negara melaksanakan tugasnya secara tanggung jawab. Untuk itu, setiap penyelenggaraan harus melaksanakan tugasnya secara jujur dan terstruktur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindarkan penyalahgunaan wewenang.

2. Transparansi

Transparansi diangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh bagi mereka yang membutuhkan.

3. Demokrasi

Demokrasi mengandung tiga unsur pokok yaitu partisipasi, pengakuan adanya perbedaan pendapat dan perwujudan kepentingan umum. Asas demokrasi harus diterapkan baik dalam proses memilih dan dipilih sebagai proses dalam penyelenggaraan negara.

4. Aturan Hukum (Rules Of Law)

Kerangka hukum yang adil dan tidak pandang bulu. Aturan hukum harus dibangun agar lembaga negara dan penyelenggaraan negara dalam melaksanakan tugasnya selalu didasarkan pada keyakinan untuk bepegang teguh pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong, menyediakan, segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Ratminto (2005) mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah. Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu proses secara fisik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Ciumbuleuit merupakan salah satu wilayah yang berada dalam ruang lingkup Kecamatan Cidadap Kota Bandung dan berada di bagian Barat Kota Bandung berbatasan langsung dengan Kabupaten Bandung Barat. Luas wilayah daerah ini yaitu 167,67 Km² dengan jumlah penduduk sebanyak 2.404.589 jiwa.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit, penulis menemukan beberapa data yang cukup relevan dengan teori yang digunakan dalam penulisan artikel ini.

Hasil

Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance

Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan, serta memberikan tanggung jawab yang sesuai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang. Penilaian suatu kinerja pegawai dapat dilakukan dengan mengukur seberapa jauh kinerja pegawai dengan melakukan penilaian kuantitatif dan kualitatif sehingga hasil kerja yang dicapai oleh pegawai sesuai dengan yang diharapkan. Dalam melakukan penelitian ada juga yang mengutamakan sistem kekeluargaan dimana penilaian ini lebih menjunjung kebersamaan dan gotong royong dalam melakukan suatu tugas.

Tentunya dalam melakukan evaluasi juga terdapat unsur-unsur yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan pengevaluasian penilaian pelaksanaan pekerjaan yaitu : kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan kejujuran, kerjasama prakarsa dan kepemimpinan.

Pelayanan Di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit

Pelayanan merupakan suatu sarana yang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dimana pelayanan lah yang sangat menunjang akan ke efektifitas kinerja pegawai. Adapun pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit yaitu : pengurusan KTP baru, pengurusan pindah masuk, pengurusan pindah keluar, pengurusan kartu keluarga, pengurusan kk karena tambah, pengurusan nikah, pengurusan surat kematian dan lain sebagainya.

Adapun data diatas merupakan macam-macam pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Ciumbuleuit, sehingga hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada hari rabu, tanggal 6 Juni 2022 yang menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari respon petugas lumayan cepat sehingga pelayanan menjadi optimal, selain pelayanan administrasi yang diberikan Kantor Kelurahan Ciumbuleuit juga memberikan pelayanan yang bersifat

partisipasi kepada masyarakat.

Sistem Pelayanan yang Terealisasi di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit

Sistem pelayanan yang terealisasi di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit merupakan proses pemberian pelayanan yang pada saat ini memang lebih mudah, apabila didukung dengan sistem pelayanan yang sangat membantu terhadap masyarakat itu sendiri. Sistem pelayanan yang sudah terealisasi di Kelurahan Ciumbuleuit yaitu pelayanan yang berbasis online. Sehingga masyarakat tidak perlu repot repot mengantri untuk mendapatkan pelayanan, karena dengan adanya pelayanan berbasis online ini masyarakat hanya perlu mengakses suatu aplikasi pelayanan yang dibutuhkan atau bisa melalui aplikasi seperti whatsapp dan lain sebagainya.

Dengan adanya pelayanan berbasis online ini, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi sangatlah mudah dan optimal. Adapun dari aspek informasi terkait pelayanan bisa diakses melalui akun media sosial Kelurahan Ciumbuleuit seperti Instagram, Twitter, YouTube dan lain sebagainya, sehingga masyarakat sangat mudah untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan berbasis online ini.

Faktor Pendukung Pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance

Dalam melaksanakan evaluasi kinerja pegawai tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung atau penghambat adapun faktor yang mempengaruhi faktor pendukung adalah

1. Regulasi/peraturan
2. Sarana Prasarana
3. kedisiplinan

Ketiga faktor tersebut sangatlah penting sehingga akan sangat mempengaruhi kepada terwujudnya good governance di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit. Ketiga faktor tersebut menjadi acuan untuk evaluasi agar pelayanan terus optimal sehingga menjadi lebih baik.

Faktor penghambat Pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance

Rasa sungkan (ketidakenakan) merupakan ketidakenakan dalam menyampaikan penelitian sehingga dalam melakukan penilaian harus sesuai dengan peraturan yang ada dan dinilai sesuai dengan prosedurnya.

Pembahasan

Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance

Pegawai Negeri Sipil mempunyai tugas pemerintahan dan pembangunan atas dasar tersebut setiap pegawai negeri sipil (PNS) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan dengan baik maka dibutuhkan pegawai negeri sipil yang profesional, jujur, adil, dan bertanggung jawab. Pegawai negeri sipil merupakan abdi negara yang memiliki tanggung jawab dalam pembangunan. Untuk menghasilkan pegawai negeri sipil yang profesional, adil, jujur, dan tanggung jawab seperti yang diamanatkan dalam undang-undang pembinaan dan dalam melakukan pembinaan, harus adanya penilaian terhadap kinerja pegawai itu sendiri. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang melekat dalam diri masing-masing dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika yang ada. (Prawirosentono, 1992,2; Sinambela, 2012). Pada penilaian kinerja merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menilai kinerja pegawai, yang juga ditentukan oleh Andrew E. Sikula (1981:2005) yang dikutip A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2000:69) mengemukakan bahwa "penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa objek orang ataupun sesuatu (barang)".

Kualitas yang dihasilkan dalam pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan merupakan poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik merupakan barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik juga merupakan salah satu penunjang terciptanya good governance (pemerintahan yang baik) dimana good governance sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai goals, tentunya good governance membutuhkan sebuah proses penyelenggaraan yang berkualitas, profesional dan akuntabel.

Pelayanan Dikantor Kelurahan Ciumbuleuit

Tidak dapat dipungkiri, bahwa untuk menghasilkan kualitas pelayanan publik tidaklah mudah. Banyak tantangan yang dihadapi, baik oleh individu pegawai bahkan organisasi yang menaunginya, terutama terkait hal komitmen dan konsistensi serta orientasi yang menjadi tujuan utama dalam pelayanan publik. mulai dari aspek rekrutmen aparatur, penataan dan pembinaan sampai dengan pengendalian dan evaluasi kinerja. Struktur yang dibangun untuk memaksimalkan pelayanan. Evaluasi kinerja pelayanan menjadi catatan penting bagi pemerintah terkhususnya Kantor Kelurahan Ciumbuleuit sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Inovasi yang inovatif terus ditingkatkan oleh Kelurahan Ciumbuleuit demi mencapai pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu strategi Kelurahan Ciumbuleuit yaitu memberikan pelayanan berbasis online hal ini diterapkan agar mampu memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kelurahan Ciumbuleuit menerapkan sistem pelayanan berbasis online dikarenakan mampu meminimalisir proses administrasi pelayanan yang dikenal cukup rumit. Hal yang perlu diapresiasi dengan diterapkannya sistem pelayanan berbasis online ialah mampu meminimalisir perilaku pungli yang kita kenal sangat meresahkan dan mendiskriminasi masyarakat yang telah menjamur di seluruh lembaga pemerintah pusat hingga pemerintah desa.

Faktor Pendukung Pelaksanaan Evaluasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Baik dan Good Governance

Tentunya ada kinerja pegawai yang harus dievaluasi untuk memperbaiki kinerja yang sebelumnya dan proses evaluasi pasti memiliki konsep penilaian tersendiri, sehingga dalam lingkungan pegawai negeri sipil disebut dengan penilaian pelaksanaan pekerjaan. Apabila dilakukan dengan benar sesuai peraturan, hal ini akan memberikan manfaat yang penting bagi pegawai yang dinilai, penilai dan departemen kepegawaian, serta organisasi. Dan setiap atasan pegawai harus menilai setiap kinerja bawahannya sehingga memiliki gambaran tentang hasil kerja nyata pegawai, dengan itu dapat ditentukan juga tindakan dan kebijakan apa yang akan dilakukan kedepannya.

Instansi pemerintah di daerah maupun di pusat setiap tahunnya akan melakukan evaluasi sesuai dengan peraturan yang diterapkan oleh instansi masing-masing sehingga menghasilkan suatu kebijakan yang akan memperbaiki kinerja pegawai sebelumnya. Begitu juga di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit melakukan evaluasi sesuai dengan regulasi/peraturan yang ditetapkan oleh Kelurahan Ciumbuleuit itu sendiri, akan tetapi kantor Kelurahan Ciumbuleuit selain memiliki peraturan dalam melakukan evaluasi mereka juga mengedepankan sistem kekeluargaan, dimana faktor inilah yang mendukung efektifitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga dalam melakukan evaluasi. Dengan melakukan evaluasi kekeluargaan akan lebih mempererat satu sama lain serta lebih mengenal kelebihan dan kekurangan setiap pegawai.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Publik yang Baik Dalam Mewujudkan Good Governance

Faktor penghambat dalam proses evaluasi kinerja diantaranya, timbulnya rasa sungkan (*keitdakenakan*) dalam menyampaikan pendapat mengenai sebuah kinerja sehingga proses penilaian pelaksanaan pekerjaan tidak dapat dilakukan dengan optimal dan ini merupakan faktor utama yang melatar belakangi dari terhambatnya penilaian kinerja di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit.

Dalam sebuah kegiatan sosial secara formal maupun non formal hal wajar jika para pegawai pemerintah membangun kedekatan secara emosional agar setiap proses yang dilakukan dapat memudahkan beberapa pihak khususnya dalam konteks komunikasi. Namun jika tidak dilandasi dengan semangat kerja yang akuntabel serta menjunjung tinggi profesionalitas dalam bekerja maka akan mempengaruhi kualitas kinerja pegawai tersebut. Belum lagi jika kita benturkan dengan evaluasi kinerja para pegawai yang sangat harus menjunjung tinggi profesionalitas dalam pengevaluasian, akan berimbas pada kualitas dari hasil evaluasi tersebut yang cenderung hasilnya hanya berprinsip kekeluargaan yang biasa kita sebut dengan nepotisme. Persoalan lain yang terkena dampak pada kondisi tersebut ialah tidak hanya kemajuan secara signifikan terhadap kinerja pegawai serta permasalahan-permasalahan yang sulit untuk bisa dibatasi. Dikarenakan hasil dari evaluasi tersebut adalah landasan serta poin-poin yang menjadi variabel demi meningkatkan kinerja pegawai dalam konteks pelayanan hingga mewujudkan pemerintahan yang berstandar *good governance*.

KESIMPULAN

Evaluasi pelayanan publik yang baik dalam mewujudkan *good governance* di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit. Evaluasi kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan dapat disimpulkan bahwa dilihat dari fokus yang ada maka dapat diketahui ada hasil yang baik. Namun ada juga hal-hal yang harus diperbaiki dan beberapa fokus dapat disimpulkan bahwa

1. Pelayanan Kantor Kelurahan Ciumbuleuit merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Dimana pelayanan yang dilakukan di kantor kelurahan menunjukkan pelayanan yang berjalan dengan cukup baik, akan tetapi ada kendala-kendala yang tetap harus dibenahi agar dapat meningkatkan ke efektifitas pelayanan yang pada akhirnya akan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
2. Sistem pelayanan yang terealisasi di Kantor Kelurahan Ciumbuleuit. Adapun sistem yang dilaksanakan adalah sistem pelayanan berbasis online yang mana masyarakat tidak perlu mendatangi Kantor Kelurahan secara langsung melainkan hanya dalam aplikasi yang disediakan.
3. Faktor pendukung dalam melakukan evaluasi kinerja pegawai. Dalam melakukan evaluasi tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat dimana faktor pendukung yaitu adanya regulasi/peraturan yang dimana peraturan ini menjadi faktor pendukung untuk mengatur dan mengendalikan kinerja pegawai dengan aturan yang berlaku. Sarana/prasaraan menjadi faktor pendukung yang akan memberikan kenyamanan pada saat pelaksanaan pengevaluasian sehingga berjalan lancar. Dan juga kedisiplinan menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan evaluasi dikarenakan pegawai sudah berada di kantor sesuai dengan jam kerja dan didukung juga dengan adanya absen sidik jari, sehingga kedisiplinan pegawai sangat menunjang akan proses pelayanan.
4. Faktor penghambat dalam pelaksanaan evaluasi kinerja adalah rasa sungkan (ketidakenakan) sesama pegawai dalam melakukan penilaian sehingga penilaian tidak dapat dilakukan dengan optimal.

Dari beberapa fokus diatas bahwasannya evaluasi kinerja pegawai dapat mewujudkan kualitas yang pada akhirnya akan membantu peningkatan kinerja pegawai baik dalam pembangunan dan pelayanan. Pelayanan publik juga merupakan salah satu penunjang terciptanya good governance sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai goals, tentunya good governance membutuhkan proses penyelenggara pemerintah yang berkualitas, profesional dan akuntabel.

DAFTAR RUJUKAN

- Tjokromidjos. (2002). United Nation Development program
- Mochamad. (2003). "kualitas pelayanan masyarakat; konsep dan implemementasi
- Mardiasmo (2018). Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik Suatu Sarana Good Governance
- Tjokromidjos dalam Sinambela. (2006) United Nation.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Pelayanan Publik
- Indra setiawan (2016) "penerapan prinsip-prinsip Good governance terhadap efektifitas kerja pegawai Bimamarga dan pematusan" Surabaya: STESIA, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Muhammad Syarifah Arifin (2012) "Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang" Makassar: FISIP, Universitas Hasanuddin. Maya Rahmadhani R. 2016. Evaluasi kinerja pelayanan aparatur kelurahan way dadi baru pasca pemekaran wilayah kelurahan di kota bandar lampung.
- Dunn N. William, 2000. Pengantar analisis kebijakan publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat, 2017. Manajemen pelayanan publik, malang: Rajawali Pers
- Hardiyansyah, 2012. Sistem administrasi dan manajemen sumber daya manusia sektor publik dalam perspektif otonomi daerah. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, J. lexy. 2006. Metodology Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung.