



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 5936-5943

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Implementasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo

Siti Marwiyah^{1✉}, Verto Septiandika², Adelia Rismanda³

Universitas Panca Marga

Email: sitimarwiyah@upm.ac.id^{1✉}

Abstrak

Masyarakat berhak atas pelayanan publik yang berkualitas, sementara pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Pelaksanaan layanan sektor publik berkaitan dengan peran dari sumber daya manusia, khususnya peran kinerja dari pegawai. Aparatur sebagai pelayanan harus menunjukkan hubungan pada lingkup layanan publik khususnya pada mutu layanan dari pegawai pada masyarakat. Pegawai pemerintah harus mengedepankan kepentingan masyarakat bukan kepentingan pribadi maupun kepentingan kelompok. Hal ini menarik untuk diteliti, khususnya pada lingkup Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo yang dituntut untuk bekerja dan melayani dengan baik dan jujur. Riset ini menerapkan metode kualitatif deskriptif. Tujuan riset guna mengetahui Kinerja Pegawai dalam peningkatan Kualitas Layanan Publik Di Kantor Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Hasil riset memaparkan bahwa aparaturnya mengoptimalkan sarana dan prasana untuk meningkatkan kinerja sesuai dengan indikator pelayanan meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Kata Kunci: *Kinerja Pegawai; Kualitas; Pelayanan Publik*

Abstract

The community has the right to quality public services, while the government has an obligation to organize quality public services. The implementation of public sector services is related to the role of human resources, especially the role of employee performance. The apparatus as a service must show a relationship to the scope of public services, especially the quality of service from employees to the community. Government employees must prioritize the interests of the community, not personal or group interests. This is interesting to study, especially in the scope of the Probolinggo District State Attorney's Office which is required to work and serve well and honestly. This research was conducted using descriptive qualitative methods. The purpose of the research is to find out the performance of employees in improving the quality of public services at the District Attorney's Office of Probolinggo Regency. The results showed that employees optimize facilities and infrastructure to improve performance in accordance with service indicators including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Keywords: Employee Performance, Quality, Public Service

PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan sector publik. Sehingga pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik memiliki kewajiban dalam pelaksanaan layanan masyarakat sesuai Undang-Undang Dasar Negara 1945. Pemerintah dituntut menyelenggarakan layanan publik dengan berkualitas (Rohayatin et al., 2017). Semakin berkualitasnya layanan publik maka penilaian masyarakat pada pemerintah semakin baik (Saguni et al., 2023). Artinya citra pemerintah akan semakin baik (Lailatul Fitria & Astuti Nawangsih, 2023).

Pelaksanaan layanan sector publik berkaitan dengan peran dari sumber daya manusia, khususnya peran kinerja dari pegawai. Kinerja pegawai semakin baik dapat mencapai tujuan dari pelayanan publik (Islamiyah et al., 2021). Kinerja dalam pelayanan sector publik merupakan hasil kerja dari aparatur pemerintahan yang mampu bekerja secara personal, bekerjasama tim dan bekerja atas nama pemerintah selaras dengan visi misi serta tujuan yang diselenggarakan. Kinerja sector publik dituntut untuk menyelaraskan antara harapan masyarakat terhadap kinerja pegawai dengan fakta di lapangan. Khususnya pelayanan sector publik ini bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat (Salam, 2021).

Pelayanan sector publik yang berkualitas menunjukkan kinerja pegawai yang berkualitas (Widayat, 2022) (Syaputri & Amri, 2023). Dibutuhkan kinerja pegawai yang multitasking dan bekerja dengan nurani. Alasannya pelayanan publik tidak hanya sekedar pelaksanaan formalitas abdi negara, namun ada pelayanan secara tertulis, pelayanan lisan, dan pelayanan tindakan langsung (Supriyanto et al., 2022). Selain itu aparatur sebagai

pelayanan harus menunjukkan hubungan pada lingkup layanan publik khususnya pada mutu layanan dari pegawai pada masyarakat (Islamiyah et al., 2021). Pegawai pemerintah harus mengedepankan kepentingan masyarakat bukan kepentingan pribadi maupun kepentingan kelompok (Alirman, 2016).

Penelitian terdahulu oleh Rijal & Darlin (2021) yang memaparkan kerja aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Biak Numfor kurang optimal. Alasannya terdapat faktor pegawai belum mahir dalam kemampuan penguasaan alat dalam bekerja sehingga dapat menghambat dalam pelayanan. Faktor kedua adalah model Kepemimpinan. Sementara faktor pendukung adalah Faktor Sistem dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penelitian lainnya oleh Hakim (2023) yang menunjukkan kerja aparatur dalam meningkatkan kualitas layanan Kecamatan Pagu di Kabupaten Kediri menggunakan tolak ukur sesuai unsur waktu, minimalisir pembiayaan, kontroling, dan hubungan antar pegawai. Namun masih ada kekurangan baik dari segi kualitas dan kuantitas yang nampak pada capaian target kerja. Maka dibutuhkan meningkatkan kerja aparatur Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri. Minimnya tindakan berkoordinasi dengan instansi lainnya untuk kerjasama.

Sesuai paparan tersebut, peneliti melakukan riset mendalam. Guna memudahkan riset, maka subjek riset diarahkan pada Kejaksaan Negeri Kabupaten. Alasan penetapan subjek riset ini adalah Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo melakukan pelayanan langsung untuk kebutuhan khusus masyarakat Kota Probolinggo. Bahkan Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo melaksanakan tiga model pelayanan meliputi pelayanan lisan, tulisan, dan tindakan langsung. Maka penelitian ini berjudul "Implementasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo".

METODE PENELITIAN

Penelitian menerapkan metode riset secara kualitatif. Menurut (Moleong, 2018), menjelaskan teori dari Bodgan dan Taylor merupakan prosedural riset membentuk data deskriptif. Data dihimpun dari metode triangulasi meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan langsung oleh penulis (Sugiyono, 2017). Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan suatu penelitian, yang nantinya penelitian tersebut akan sesuai dengan pengumpulan dan pengambilan data, pada penelitian ini dilakukan di kantor Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Penelitian terkait implementasi kinerja pegawai oleh peneliti, untuk dapat mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam melakukan suatu pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sarana

a. Tangible

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan keterkaitan dengan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa sarana merupakan faktor pendukung dalam indikator kepatuhan yang dikaitkan dengan tangible (berwujud) dalam proses kebijakan implementasi kerja para aparatur sebagai wujud peningkatan kualitas layanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Dimana dengan adanya ketersediaan sarana yang baik dalam kepatuhan akan mempengaruhi pada tingkat kedisiplinan para pegawai dalam melakukan pekerjaan dan menyelesaikan tugasnya.

b. Reliability

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan keterkaitan dengan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa sarana merupakan faktor pendukung dalam indikator kepatuhan yang dikaitkan dengan indikator kualitas pelayanan publik yaitu Reliability (kehandalan) dalam proses kebijakan implementasi kerja para aparatur sebagai wujud peningkatan kualitas layanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Dimana dengan adanya kehandalan dalam ketersediaan sarana yang baik akan mempengaruhi kepatuhan para pegawai pada proses melayani pemohon.

c. Responsiveness

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan keterkaitan dengan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa sarana merupakan faktor pendukung dalam indikator kepatuhan yang dikaitkan dengan indikator kualitas pelayanan publik yaitu Responsiveness (ketanggapan/respon) dalam proses kebijakan implementasi kerja para aparatur sebagai wujud peningkatan kualitas layanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Dimana dengan adanya ketanggapan/respon pegawai dalam ketersediaan sarana yang baik akan mempengaruhi kepatuhan para pegawai pada proses suatu pelayanan.

d. Assurance

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan keterkaitan dengan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa sarana merupakan faktor pendukung dalam indikator kepatuhan yang dikaitkan dengan indikator kualitas pelayanan publik yaitu Assurance (jaminan) dalam proses kebijakan implementasi kerja para aparatur sebagai wujud peningkatan kualitas layanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Dimana dengan adanya

jaminan pegawai dalam ketersediaan sarana yang baik akan mempengaruhi kepatuhan para pegawai dengan meminimalisir waktu yang tepat pada proses suatu pelayanan.

e. Empathy

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan keterkaitan dengan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa sarana merupakan faktor pendukung dalam indikator kepatuhan yang dikaitkan dengan indikator kualitas pelayanan publik yaitu Emphaty (empati) dalam proses kebijakan implementasi kerja para aparatur sebagai wujud peningkatan kualitas layanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Dimana dengan adanya empati pegawai dalam ketersediaan sarana yang baik tidak terlalu mempengaruhi kepatuhan para pegawai karena dalam proses pelayanan pegawai bisa saja mendapati jadwal yang bersamaan dengan kegiatan lain yang ada di kantor dan tidak bisa ditinggalkan. Kemudian, pada proses pelayanan para pegawai tidak membeda-bedakan pemohon karena semua dipandang sama sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan.

Prasarana

a. Tangible

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan keterkaitan dengan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa prasarana merupakan faktor pendukung dalam indikator kepatuhan yang dikaitkan dengan tangible (berwujud) dalam proses kebijakan implementasi kerja para aparatur sebagai wujud peningkatan kualitas layanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Dimana dengan adanya ketersediaan prasarana yang memadai dalam kepatuhan akan mempengaruhi pada tingkat kedisiplinan para pegawai dalam melakukan pekerjaan dan menyelesaikan tugasnya.

b. Reliability

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan keterkaitan dengan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa prasarana merupakan faktor pendukung dalam indikator kepatuhan yang dikaitkan dengan Reliability (kehandalan) dalam proses kebijakan implementasi kerja para aparatur sebagai wujud peningkatan kualitas layanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Dimana dengan adanya kehandalan dalam menggunakan ketersediaan prasarana yang baik dalam kepatuhan akan mempengaruhi pada tingkat kedisiplinan para pegawai dalam melakukan pekerjaan dan menyelesaikan tugasnya.

c. Responsiveness

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan keterkaitan dengan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa prasarana merupakan faktor pendukung dalam indikator kepatuhan yang dikaitkan dengan Responsiveness (ketanggapan) dalam proses kebijakan implementasi kerja para aparatur sebagai wujud peningkatan kualitas layanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Dimana dengan adanya ketanggapan/respon yang baik dan tepat dapat meningkatkan motivasi dan kemauan para pegawai untuk mematuhi kebijakan yang telah ditetapkan dan pegawai merasa didukung dalam melakukan pekerjaan dan menyelesaikan tugasnya dengan efisien.

d. Assurance

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan keterkaitan dengan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa prasarana merupakan faktor pendukung dalam indikator kepatuhan yang dikaitkan dengan Assurance (jaminan) dalam proses kebijakan implementasi kerja para aparatur sebagai wujud peningkatan kualitas layanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Dimana dengan adanya jaminan yang tepat dapat menimbulkan rasa kepercayaan para pegawai dan akan merasakan keamanan, kenyamanan dalam melakukan pekerjaan dan menyelesaikan tugasnya dengan baik.

e. Empathy

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan keterkaitan dengan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa prasarana merupakan faktor pendukung dalam indikator kepatuhan yang dikaitkan dengan Empathy (empati) dalam proses kebijakan implementasi kerja para aparatur sebagai wujud peningkatan kualitas layanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo. Dimana dengan adanya rasa empati tersebut dapat meningkatkan kepatuhan pegawai dalam menjalankan tugas dan dapat menciptakan lingkungan yang harmonis dan produktif dalam bekerja.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja aparatur di Kejaksaan Kabupaten Probolinggo mengoptimalkan indicator pelayanan meliputi tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (Jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini juga mengoptimalkan sarana prasana pendukung. Relevan dengan teori pelayanan, penulis memaparkan intisari dari wawancara guna mengetahui Implementasi Kinerja Pegawai dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Probolinggo.

DAFTAR PUSTAKA

- Alirman, N. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu). *JOM FISIP*, 3(2).
- Hakim, Z. P. (2023). *Kinerja Pegawai Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur* [Institut Pemerintah Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/13877/>
- Islamiyah, A. N., Alyas, & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Journal Unismuh*, 2(5).
- Lailatul Fitria, N. J., & Astuti Nawangsih, V. S. (2023). EPIC Model Dalam Penyebaran Informasi Melalui Media Sosial Untuk Peningkatan Citra Pemerintah Kota Probolinggo. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 24–41. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2315>
- Rijal, & Darlin. (2021). Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal MODERAT*, 7(4).
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(1), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Saguni, D. S., Widyawati, & Djabbari, M. H. (2023). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1).
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1 April), 28–36.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif)*. Alfabeta.
- Supriyanto, Fitria, N. J. L., & Hidayat, S. (2022). Three forms of service in "Portal Emas Probolinggo" as e-government entities with state administrative ethical principles. *JISOP*, 1(4).
- Syaputri, A., & Amri, K. (2023). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 2(3).
- Widayat, W. (2022). Pengelolaan Pegawai Honorer Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 4(2), 215–222. <https://doi.org/10.36355/jppd.v4i2.47>.