

Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Asemrowo

Reza Maharani Putri Tizaka
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Achluddin Ibnu Rochim
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat: Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur
Korespondensi penulis: rezaputri999@email.com

Abstract. *his investigate points to assess the execution of open administrations in Asemrowo Area with a center on accomplishing great administration. Through subjective clear strategies, information is collected through interviews, documentation and observation. Evaluation of employee performance is carried out to ensure service quality meets established standards and achieves good governance. The research results show that public services in Asemrowo District are running well, supported by fast responses and the implementation of an online-based service system. Supporting factors include clear regulations and employee discipline, while inhibiting factors include low human resource competency and limited number of employees. Suggestions for improving public services include increasing awareness of performance evaluation, developing HR competencies, and increasing the number of employees as needed.*

Key words: *employee performance evaluation, good governance, Asemrowo District, public services.*

Abstrak. Riset berikut tujuannya guna menilai kinerja pelayanan publik di Kecamatan Asemrowo dengan fokus pada pencapaian good governance. Melalui metode deskriptif kualitatif, data dihimpun lewat interview, dokumentasi dan pengamatan. Evaluasi kinerja pegawai dilakukan untuk memastikan kualitas pelayanan sesuai standar yang ditetapkan dan mencapai good governance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Asemrowo berjalan baik didukung oleh respons cepat dan penerapan sistem pelayanan berbasis online. Faktor pendukung termasuk regulasi yang jelas dan kedisiplinan pegawai, sementara faktor penghambat meliputi rendahnya kompetensi SDM dan keterbatasan jumlah pegawai. Saran untuk meningkatkan pelayanan publik termasuk meningkatkan kesadaran akan evaluasi kinerja, pengembangan kompetensi SDM, dan peningkatan jumlah pegawai sesuai kebutuhan.

Kata kunci: evaluasi kinerja pegawai, good governance, Kecamatan Asemrowo, Pelayanan publik.

LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi dan tuntutan akan pelayanan publik dan pemerintahan yang baik (good governance) menjadi fokus utama bagi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kinerja pelayanan publik menjadi kunci dalam menilai efektivitas dan efisiensi suatu pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Menurut Mardiasmo, Good Governance ialah suatu konsep penyelenggaraan pemerintahan yang baik, berfokus terhadap pembangunan sektor publik, dan tujuan akhir yang ingin dicapai ialah pembangunan serta peningkatan kemakmuran masyarakat. Tujuan ini hanya dapat dicapai bilamana pemerintah melaksanakan tanggung jawabnya sebaik mungkin (Mardiasmo, 2009).

Negara Indonesia memiliki banyak sekali kebijakan UU yang mengatur beragam lini kehidupan, khususnya pelayanan publik. Pada dasarnya, setiap keputusan yang dipilih oleh pemerintah berlandaskan pada landasan hukum yang kuat. Salah satu undang-undang yang

relevan adalah UU No.25/2009 perihal Pelayanan Publik. Bersumber Pasal 1 ayat (1) UU tersebut, layanan publik didefinisikan sebagai aktivitas yang tujuannya guna mencukupi keperluan khalayak umum akan produk, layanan, serta administrasi berdasarkan ketetapan hukum yang diberlakukan. Hal ini menegaskan bahwa pemerintah mempunyai kewajiban memberi layanan terbaik kepada seluruh warganya dan penduduknya. Prinsip utama yang harus dijunjung dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah *good governance*, yang merupakan tujuan akhir dari pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk mencapai *good governance*, dibutuhkan tahapan pemerintahan yang berkualitas tinggi, bertanggung jawab dan profesional. Layanan publik ialah pilar utama guna mewujudkan tujuan ini dan sebagai parameter utama untuk mengevaluasi kinerja pemerintah secara menyeluruh (Nur Aini, 2019). Tiap instansi atau lembaga pemerintah kini berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik dalam penyelenggaraan pelayanan, dengan tujuan mencapai standar *good governance*. Standar pemerintahan yang baik mencakup kepuasan pada layanan masyarakat serta bebas dari praktik KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme).

Pelayanan masyarakat meliputi beragam lini kehidupan secara meluas. Pada konteks bernegara, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang dibutuhkan masyarakat termasuk bentuk aturan-aturan dan layanan-layanan lainnya yang berperan dalam memenuhi kebutuhan ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan bidang lainnya. Negara Indonesia sebagai negara yang jumlah penduduknya terbesar ke-4 di dunia dan keberagaman budaya yang kaya, menghadapi tantangan besar dalam menyediakan pelayanan publik yang optimal bagi seluruh penduduknya.

Efektivitas pelayanan masyarakat dapat diukur dari kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kepuasan yang diperoleh masyarakat. Kesuksesan dalam mengoptimalkan pelayanan publik tergantung dari kapabilitas pemerintah dalam mengoptimalkan disiplin kerja aparat pelayanan. Pemerintah daerah memiliki peran krusial dalam menjaga kualitas pelayanan publik, karena keterlambatan dalam komponen pelayanan dapat berdampak pada kemacetan di berbagai sektor. Oleh karena itu, perencanaan yang matang serta penetapan standar pelayanan yang selaras dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan (Muhammad Hardiyansah, et al., 2023).

Untuk mengukur hasil dan meneliti apakah program dijalankan sesuai dengan yang diharapkan, serta jika tidak apakah perlu diperbaiki atau dihentikan diperlukan suatu penyelidikan yang disebut evaluasi. Evaluasi ialah sebuah tahapan yang umumnya dipakai

guna menetapkan nilai atau manfaat suatu kegiatan. Sehingga, evaluasi ialah bagian inti dari analisis dalam pengambilan keputusan publik (Nur Aini, 2019).

Satu diantara lembaga pemerintahan terendah di bawah kabupaten/kota dalam struktur pemerintahan di Indonesia adalah kecamatan. Kini, SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di penjuru Indonesia berupaya menyelenggarakan layanan yang optimal guna membentuk tata pemerintahan yang baik. Kecamatan Asemrowo ialah satu diantara bagian dari SKPD Kota Surabaya. Kecamatan Asemrowo merupakan unit administratif yang bertanggung jawab mengurus dan mengatur kepentingan pemerintahan pada pelaksanaan pemerintahan. Sebagai unit organisasi pemerintahan yang terdekat dengan publik, Kecamatan Asemrowo memiliki peran penting dalam memastikan kepuasan publik melalui kinerja karyawan dalam memberikan layanan publik. Selain itu, peran kecamatan sebagai jembatan untuk mensosialisasikan program-program pemerintah kepada masyarakat sangatlah penting. Hal ini bertujuan agar program-program tersebut bisa didukung dan dipahami oleh khalayak umum. Kontribusi aktif publik juga menjadi faktor kunci dalam menunjang dan menciptakan layanan publik yang efektif. Dalam menghadapi tuntutan untuk meningkatkan kualitas birokrasi pemerintahan terutama dalam memenuhi standar kepuasan masyarakat, kesadaran akan pentingnya perbaikan dalam pelayanan publik terus ditingkatkan. Hal ini mengingat masih banyak lembaga pemerintahan yang belum mencapai standar yang diharapkan oleh khalayak umum. Dengan demikian, pemerintah harus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mendukung terwujudnya *good governance* yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam hal ini, evaluasi kinerja pelayanan publik menjadi suatu aspek yang penting untuk dianalisis dan dievaluasi secara berkala.

KAJIAN TEORITIS

Good Governance

Good governance menurut Bappenas (2007) ialah konsep perihal bagaimana pemerintah melaksanakan kekuasaannya dengan benar dan bagaimana publik bertindak dan mengendalikan pemerintah pada pelaksanaan kekuasaan tersebut. Prinsip-prinsip *good governance* meliputi efektivitas, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan. Efektivitas mencakup pencapaian tujuan dengan cara yang efisien, transparansi menekankan keterbukaan informasi publik, akuntabilitas menuntut pertanggungjawaban dari pemerintah dan lembaga-lembaga publik, partisipasi mengedepankan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, dan keadilan menjamin perlakuan yang adil bagi semua warga. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini pemerintah dapat membangun sistem yang lebih kuat,

responsif dan terbuka pada keperluan publik hingga mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, pembangunan inklusif, dan peningkatan kesejahteraan.

Pelayanan Publik

Satu diantara fungsi utama negara yang terpenting ialah penyediaan layanan masyarakat kepada penduduk lokal. Layanan publik meliputi pelayanan yang diberikan secara berbayar atau cuma-cuma oleh pemerintah, badan swasta yang mewakili pemerintah, ataupun badan swasta kepada khalayak umum guna mencukupi kebutuhan dan keperluan khalayak setempat.

Undang-Undang No.25/2009 perihal Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik menjadi aktivitas yang ditujukan guna mencukupi keperluan layanan tiap penduduk dan warga negara yang berkaitan dengan produk, layanan, maupun administrasi publik, sesuai dengan kebijakan pelaksana layanan publik. Tujuan layanan publik ialah memberi pelayanan dan kepuasan yang memenuhi kebutuhan khalayak umum secara keseluruhan. Guna mewujudkan tujuan itu, mutu layanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan publik harus menjadi tujuan pokok pemerintah.

METODE PENELITIAN

Penelitian Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Asemrowo berikut memakai metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif guna menghimpun data secara mendalam dan rinci, serta memahami kompleksitas dan konteks peristiwa yang dikaji. Studi kualitatif tujuannya guna memakai bahasa dan kata-kata sebagai alat analisis utama untuk mengartikan beragam aspek yang dirasakan subyek riset, sebagaimana kognisi, perilaku, perilaku dan motivasi pada konteks alami. Metode berikut mencakup beragam teknik alami yang menunjang pendekatan holistik pada analisis data (Moleong, 2017:6).

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang mencakup data sekunder yang diambil dari sumber-sumber tertentu untuk mendukung data primer. Sumber data sekunder tersebut bertujuan untuk melengkapi dan memperkaya data primer. Subjek penelitian ini adalah pegawai Kecamatan Asemrowo karena mereka memegang peran penting dalam memberikan pelayanan. Selain itu, pengumpulan data juga melibatkan data primer melalui tahapan interview, dokumentasi dan pengamatan. Fokus riset berikut ialah mendeskripsikan dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik dalam mencapai good governance yang optimal melalui penerapan pengukuran peningkatan kinerja pegawai. Tujuan utama penelitian kualitatif deskriptif ini adalah untuk berkontribusi dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kinerja Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kantor Kecamatan Asemrowo

Pegawai negeri sipil bertanggung jawab melaksanakan fungsi pembangunan dan pemerintahan. Sehingga, seluruh PNS (pegawai negeri sipil) harapannya dapat memberi layanan yang terbaik kepada masyarakatnya. Guna melaksanakan tugas pembangunan dan pemerintahan dengan baik dibutuhkan pejabat yang jujur, profesional, bertanggung jawab dan adil. PNS ialah pegawai yang bertanggung jawab terhadap proses pembangunan. Guna mengembangkan eksekutif yang mencukupi standar ini, harus dijalankan evaluasi kinerjanya. Kinerja diukur melalui hasil kerja secara kuantitatif dan kualitatif yang mampu dihasilkan oleh karyawan berdasarkan dengan fungsi dan tugas pokok yang diberikan serta tanggung jawab yang diberikan.

Mutu pelayanan publik ialah dasar dari pemberian layanan dan sangat penting pada penyampaian layanan publik. Hal tersebut sebagai parameter kesuksesan layanan publik yang diberikan dan memaparkan bahwasanya layanan tersebut telah selaras dengan ketentuan hukum yang diberlakukan. Bahkan, layanan publik juga bertindak dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik yang menjadi tujuan utama dalam memberikan layanan kepada khalayak umum. Tata kelola yang baik memerlukan proses pemerintahan yang bermutu tinggi, bertanggung jawab dan profesional.

Bersumber pengertian Payaman J. Simanjuntak, penilaian kinerja ialah sebuah metode dan tahapan evaluasi kinerja tugas kelompok, individu, ataupun satuan kerja pada sebuah instansi menurut tujuan atau standar kinerja yang sudah ditentukan (Simanjuntak 2005:103) Sehingga, penilaian kinerja ialah tahapan dimana manajer mengevaluasi kinerja pekerjaan karyawan sesuai tanggung jawab dan tugasnya. Bersumber gagasan ini, penilaian kinerja ialah evaluasi sistematis yang menilai hasil kerja karyawan, memberi mereka tanggung jawab yang sesuai, dan memungkinkannya menjalankan pekerjaan yang lebih baik pada masa depan. Dengan mengukur kinerja secara kualitatif dan kuantitatif maka bisa dijalankan evaluasi kinerja pegawai untuk memastikan hasil kerja yang dicapai sesuai harapan. Sejumlah pendekatan penilaian kinerja mungkin juga memprioritaskan sistem keluarga yang berfokus pada gotong royong dan persatuan ketika bekerja. Saat menjalankan evaluasi, penulis mengevaluasi kinerja pekerjaan berdasarkan faktor-faktor sebagaimana prestasi kerja, loyalitas, kejujuran, tanggung jawab, inisiatif, kerja sama, serta kepemimpinan.

Di sektor publik, survei dijalankan oleh penyedia layanan publik perihal pelayanan publik yang diberikan kepada penduduk lokal. Survei tersebut sifatnya menyeluruh dan hasil analisis survei akan dipakai guna menilai kepuasan publik pada layanan yang diberikan. Selanjutnya, hasil survei tersebut akan dipakai sebagai bahan kebijakan pelayanan publik, dan dipakai guna memahami tren layanan publik yang diberikan oleh dunia usaha kepada daerah dan kinerja penyedia layanan publik. Kuesioner SKM yang diteliti bisa diakses secara online melalui link skm.surabaya.go.id. Materi penghitungan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) meliputi sembilan pertanyaan kunci yang dikembangkan dari profil subyek dan sembilan indikator kunci.

Gambar 1. Tampilan web survey kepuasan masyarakat

Lembar angket pada Gambar 1 memaparkan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan profil subyek dan pertanyaan-pertanyaan utama yang dipakai sebagai input/variabel guna menghitung IKM. Makin tinggi rating tanggapan yang diberikan maka makin tinggi juga rating penerima layanan pada layanan yang diberikan. Hasil SKM menjadi masukan utama yang bisa dipakai guna menghitung IKM. Adanya SKM menunjang publik penerima layanan guna mengevaluasi kinerja penyedia layanan, menunjang penyedia layanan guna mengoptimalkan mutu layanannya, serta menunjang penyedia layanan guna mengoptimalkan kinerjanya dalam memberikan layanan publik agar menjadi lebih inovatif. Berikut Nilai IKM pelayanan Kecamatan Asemrowo Tahun 2023.

OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Kecamatan Asemrowo	1.128	3,82	3,80	3,83	3,99	3,83	3,79	3,83	3,78	3,82	3,83	95,79	A (Sangat Baik)

Tabel 1. Nilai IKM pelayanan Kecamatan Asemrowo tahun 2023

Keterangan

U1 : Persyaratan Pelayanan

U6 : Kompetensi/ kemampuan Petugas

U2 : Prosedur Pelayanan

U7 : Perilaku Petugas

U3 : Waktu Penyelesaian Layanan

U8 : Sarana Prasarana

U4 : Biaya/tarif Pelayanan

U9 : Penanganan Pengaduan

U5 : Hasil produk Pelayanan

 : Unsur yang menjadi Prioritas Perbaikan

Dari data hasil evaluasi survey kepuasan masyarakat dalam tabel 1, terlihat bahwa terdapat beberapa aspek di Kecamatan Asemrowo yang perlu diperbaiki seperti prosedur pelayanan, kompetensi/kemampuan tugas, dan sarana prasarana. Perbaikan pada aspek-aspek ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat.

Pelayanan Di Kantor Kecamatan Asemrowo

Dalam upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik serta untuk menjamin kepastian hak dan kewajiban bagi semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan menetapkan standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut diperlukan sebagai acuan dalam menilai kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, standar pelayanan untuk Kecamatan Asemrowo akan ditetapkan melalui Keputusan Camat Kecamatan Asemrowo. Standar pelayanan pada KECAMATAN ASEMROWO meliputi :

1. Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)
2. Dispensasi Nikah
3. Surat Hasil Asesmen Kegiatan
4. Pelayanan Administrasi SKRK
5. Pelayanan Administrasi IMB
6. Surat Keterangan

Standar pelayanan tersebut wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

Data di atas menggambarkan berbagai jenis pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Asemrowo, Kota Surabaya. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Asemrowo berjalan dengan baik. Respons petugas terhadap kebutuhan masyarakat cukup cepat sehingga pelayanan menjadi optimal. Selain pelayanan administrasi yang disediakan, Kantor Kecamatan juga memberikan pelayanan yang bersifat partisipatif kepada masyarakat. Melalui partisipasi tersebut, masyarakat turut serta dalam kegiatan pembangunan dan berkontribusi dalam pelayanan administrasi termasuk dalam proses surat-menyurat. Ketika ada keluhan atau komplain, Kantor Kecamatan juga menyediakan fasilitas kotak saran atau masyarakat dapat langsung menghadap pegawai yang bertugas di kecamatan.

Guna memberikan layanan publik yang berkualitas bukanlah hal yang mudah. Baik karyawan perorangan maupun instansi yang diawasinya menghadapi banyak tantangan, khususnya dalam hal konsistensi, komitmen, serta arah, yang merupakan tujuan penting pada layanan publik. Mulai dari aspek rekrutmen, pengorganisasian, pembinaan talenta, hingga pemantauan serta penilaian kinerja. Evaluasi kinerja layanan menjadi poin krusial untuk pemerintah khususnya Kantor Kecamatan Asemrowo dalam membentuk tata kelola pemerintahan yang baik. Kecamatan Asemrowo terus mengoptimalkan inovasi inovatifnya untuk menghadirkan layanan berkualitas tinggi yang mencukupi kebutuhan khalayak umum. Satu diantara strategi Kecamatan Asemrowo ialah dengan memberi layanan berbasis online. Hal tersebut akan dilaksanakan untuk mengoptimalkan layanan yang diberikan kepada khalayak umum. Kecamatan Asemrowo telah mengimplementasikan sistem layanan berbasis online lantaran memungkinkan proses pengelolaan layanan yang selama ini dikenal sangat kompleks dapat diminimalisir. Dalam menerapkan sistem layanan berbasis online, harus diakui bahwasanya semua instansi pemerintah pusat sampai kabupaten/kota mempunyai kemampuan untuk meminimalisir praktik pungutan liar. Hal ini dijalankan lantaran telah menjamur yang berasal dari institusi publik hingga pemerintah daerah/kota.

Sistem Pelayanan Yang Terealisasi Di Kantor Kecamatan Asemrowo

Pelaksanaan pelayanan publik dalam perspektif good governance harus didukung oleh sistem yang ideal agar dapat menunjang kualitas dan kuantitas pelaksanaannya. Tanpa sistem yang memadai, aspek pelaksanaan tidak akan berjalan dengan lancar sesuai rencana. Dengan menerapkan sistem tersebut sebagai pedoman atau landasan dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat meningkatkan presentasi dan peluang keberhasilan dalam mencapai good governance.

Sistem pelayanan yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Asemrowo merupakan sebuah langkah yang sangat membantu masyarakat. Pelayanan berbasis online yang telah terealisasi memungkinkan akses pelayanan yang lebih mudah bagi masyarakat tanpa perlu menghadapi antrian yang panjang. Dengan menggunakan aplikasi pelayanan yang tersedia masyarakat dapat mengakses layanan yang dibutuhkan secara langsung. Keberadaan pelayanan berbasis online ini telah mempermudah dan memoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Informasi terkait pelayanan juga dapat diakses melalui akun media sosial resmi Kantor Kecamatan Asemrowo seperti Instagram, YouTube, dan platform lainnya sehingga masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai pelayanan berbasis online ini.

Faktor Pendukung Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kantor Kecamatan Asemrowo

Pada dasarnya, evaluasi kinerja pegawai merupakan langkah penting untuk memperbaiki kinerja yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam proses evaluasi terdapat konsep penilaian yang harus diikuti terutama dalam lingkungan pegawai negeri sipil yang disebut penilaian pelaksanaan pekerjaan. Jika dilakukan dengan benar sesuai peraturan, evaluasi ini memberikan manfaat yang signifikan bagi pegawai yang dinilai, penilai, departemen kepegawaian serta organisasi secara keseluruhan. Setiap atasan pegawai bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja bawahannya guna memperoleh gambaran yang jelas tentang hasil kerja mereka. Dari evaluasi tersebut, dapat ditentukan langkah-langkah dan kebijakan yang akan diambil untuk masa yang akan datang.

Instansi pemerintah baik di daerah maupun di pusat rutin melakukan evaluasi setiap tahun sesuai dengan peraturan yang berlaku. Evaluasi ini bertujuan untuk menghasilkan kebijakan yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Begitu juga dengan Kantor Kecamatan Asemrowo mereka melakukan evaluasi sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh Kecamatan Asemrowo serta mengedepankan sistem evaluasi kekeluargaan. Pendekatan ini

mendukung efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sambil menjaga fasilitas kenyamanan, kedisiplinan, dan saling menghargai di lingkungan kerja. Melalui evaluasi kekeluargaan diharapkan pegawai dapat lebih mempererat hubungan satu sama lain serta lebih memahami kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Dalam melaksanakan evaluasi kinerja pegawai, terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan untuk memastikan proses evaluasi berjalan dengan baik dan memberikan hasil yang akurat. Berikut adalah beberapa faktor tersebut:

- Regulasi/Peraturan
- Sarana Prasarana
- Kedisiplinan

Yang lebih utama adalah mengedepankan kedisiplinan. Secara umum, mereka tidak mengalami masalah signifikan dalam hal kedisiplinan dan sebagainya. Bahkan jika ada pelanggaran kecil, hal tersebut ditangani dengan batas yang wajar dan manusiawi. Untuk mencapai kedisiplinan yang baik, penting untuk memperhatikan suasana kerja. Kolaborasi dan pemahaman antar rekan kerja harus diperkuat sehingga setiap pegawai merasa nyaman dan mampu menjalankan tugas serta tanggung jawab mereka dengan baik.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kantor Kecamatan Asemrowo

Faktor penghambat pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik ini adalah rendahnya kompetensi sumber daya manusia dan keterbatasan jumlah pegawai di kecamatan. Agar evaluasi kinerja ini mencapai hasil maksimal, perlu peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan atau diklat yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Daerah. Dengan demikian, diharapkan dapat tercapai kinerja pelayanan publik yang optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mencapai good governance melalui pelayanan publik yang optimal, Kecamatan Asemrowo perlu memperhatikan evaluasi kinerja pegawai secara berkelanjutan. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Asemrowo sudah berjalan baik dengan respons cepat dan inovasi pelayanan berbasis online yang memudahkan masyarakat. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti prosedur pelayanan, kompetensi petugas, dan sarana prasarana. Evaluasi kinerja, yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat melalui survei kepuasan,

merupakan alat penting untuk mengidentifikasi area perbaikan dan memastikan peningkatan mutu pelayanan secara terus-menerus. Dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, Kecamatan Asemrowo dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan mendukung tercapainya good governance.

Saran untuk meningkatkan pelayanan publik dan mencapai good governance di Kantor Kecamatan Asemrowo. Pertama, perlu ditingkatkan lagi kesadaran akan pentingnya evaluasi kinerja pegawai secara berkala guna memastikan bahwa setiap pegawai memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan diklat juga perlu diprioritaskan guna mengatasi rendahnya kompetensi yang menjadi salah satu faktor penghambat. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Asemrowo dapat terus meningkat dan mendukung terwujudnya good governance yang diharapkan oleh masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Aini, N. (2019). Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43.
- BAPPENAS. (2007). Penerapan Prinsip-Prinsip Tata Kepemerintahan Yang Baik, Jakarta.
- Hardiyansah, M. (2023). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Perceka*, 1(2), 98-103.
- Mardiasmo. (2009). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Moleong, J. lexy. 2006. *Metodelogy Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Simanjuntak. (2005). Manajemen Dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU tentang Pelayanan Publik).