

Hasmiyatul Haryani¹
Pahrizal Iqrom²

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur

Abstrak. Penelitian ini membahas tentang "Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji kinerja pegawai Kecamatan Masbagik dalam meningkatkan pelayanan publik serta untuk menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur.

Lokasi penelitian ini di Kantor Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer dengan instrumen observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta data sekunder berupa literatur, jurnal-jurnal, buku-buku, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur yang dinilai dari kualitas layanan, hasil kerja, ketepatan waktu secara keseluruhan telah berjalan baik. Namun ada beberapa hal yang harus dapat dioptimalkan lagi seperti keramahan, tanggung jawab, dan etika kerja sehingga Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur dapat lebih baik lagi. Faktor pendukung pegawai Kecamatan Masbagik adalah sarana, prasarana, Sumber Daya Manusia (SDM) dan gaji. Sedangkan untuk faktor penghambatnya adalah Pandemi Covid-19 seperti yang sedang terjadi saat ini.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, dan pelayanan publik

Artikel Penelitian

¹Fakultas Ilmu Administrasi UNW
Mataram
hasmiyatulharyani22@gmail.com

² Fakultas Ilmu Administrasi UNW
Mataram
pahrizaliqrom@gmail.com

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Rendahnya kualitas sumber daya manusia juga akan menjadi batu sandungan dalam era globalisasi, karena era globalisasi merupakan era persaingan mutu. Jika bangsa Indonesia ingin berkiprah dalam percaturan global, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah menata sumber daya manusia, baik dari aspek intelektual, spiritual, kreativitas, moral, tanggung jawab serta kualitas sumber daya manusia yang berkaitan dengan kinerja dalam pelayanan publik (www.neliti.com/ru/publications/1312.html. diakses pada tanggal 12 Juni 2020).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik, dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat aparatur pemerintah diharapkan dapat memberi pelayanan yang baik.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur pemerintah perlu mendapatkan perhatian yang serius terutama dalam hal peningkatan kinerja pegawai, karena ini akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan keahlian, baik keahlian manajerial maupun keahlian teknikal.

Kinerja itu sendiri adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Oleh karena itu pengembangan pelayanan publik harus berorientasi kepada masyarakat. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai camat adalah layanan jasa seperti administrasi kependudukan (pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Kelahiran dan Kematian), pengantar perizinan (Surat Izin Mendirikan Bangunan dan Tempat Usaha, serta pengantar keterangan seperti Surat Keterangan Tanah, Ganti Rugi, Jual Beli, Hibah Tanah, Catatan Kepolisian, dan Surat Keterangan Pindah (Ratmianto dan Atik Septi W. 2006:20).

Penilaian kinerja birokrat pemerintah selama ini cenderung didasarkan pada faktor-faktor input seperti jumlah pegawai, anggaran, peraturan perundungan dan termasuk pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan; dan bukan pada faktor-faktor output atau outcomes-nya, misalnya tingkat efisiensi biaya, kualitas layanan, ketepatan waktu, kerjasama antar tim dan manfaat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat berbagai masalah antara lain perbedaan antara kinerja yang diharapkan (*intended perfomance*) dengan praktek sehari-hari (*actual perfomance*), perbedaan antara tuntutan kebutuhan masyarakat dengan kemampuan pelayanan aparatur pemerintah, perbedaan antara keterbatasan sumber daya anggaran pemerintah dengan kebocoran pada tingkat pelaksanaannya (Deddy Mulyadi, dkk. 2016: 123).

Menurut Agus Dwiyanto (2012: 5), bahwa birokrasi publik di Indonesia menghadapi masalah multidimensional yang amat kompleks. Struktur birokrasi yang sangat hirarkis, terkotak-kotak, dan rigid membuat para pejabat birokrasi kurang mampu mengembangkan kreativitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masih kuatnya budaya paternalistik dan rendahnya kemampuan masyarakat mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan ikut memberikan kontribusi

terhadap buruknya kinerja pelayanan publik. Birokrasi publik di Indonesia telah gagal mewujudkan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Kinerja sumber daya manusia (SDM) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM dalam periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai terhadap pelayanan yang baik pada kantor camat Masbagik sangat diperlukan, Melihat tingginya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor camat Masbagik, Oleh karena itu haruslah dibarengi dengan kinerja pegawai yang baik pula. Hal itu sangat berguna agar masyarakat merasa nyaman melakukan urusan di kantor Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur. Sebaliknya jika kinerja pegawai yang kurang baik maka akan muncul kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan pegawai kecamatan. Kinerja pegawai di kantor Camat Masbagik yang memiliki kekurangan masih sering terjadi seperti kurang optimalnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, lambatnya pelayanan administrasi, dan sumber daya manusia yang berkualitas masih kurang, beberapa hal ini lah yang membuat proses kinerja menjadi lambat.

Hal yang seharusnya mudah dan cepat, mereka buat lebih sulit dan memerlukan proses yang lama dan itu tentu saja membawa kekecewaan pada masyarakat, untuk itu pelayanan pada kantor camat haruslah memenuhi syarat yang ada.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja pegawai kecamatan Masbagik dalam meningkatkan pelayanan publik ?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yang akan dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui dan mengkaji kinerja pegawai kecamatan Masbagik dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pegawai kecamatan Masbagik dan pemerintah terkait untuk meningkatkan kinerja dan Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi pihak yang memerlukan hasil penelitian ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Mangkuprawira dan Hubeis dalam bukunya Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia (2007: 153) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara xterencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan.

Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Simamora, 2006: 34). Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Mangkuprawira dan Hubeis (2007: 160) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai. Faktor-faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertical dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, system hukuman dan sebagainya.

Mangkunegara (2005: 67) kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Rivai (2009: 532) kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Definisi lain datang dari Murpy dan Cleveland dalam Pasolong (2007: 175) mengatakan bahwa, kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai dalam sebuah organisasi ditentukan oleh sikap dan perilaku

pegawai terhadap pekerjaannya dan orientasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut.

Kinerja menurut Amstrong dan Baron (1998: 159) seperti dikutip oleh Wibowo (2008: 222) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Dari definisi-definisi tersebut kinerja merupakan suatu hasil dari tindakan seorang pekerja sesuai dengan pekerjaannya dan diawasi oleh orang-orang tertentu yaitu seorang atasan atau pimpinan dan dukungan dari organisasi.

Menurut Moorhead dan Chung/Megginston (Sugiono, 2009:12) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*), merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan dan kecakapan.
2. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*), merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.
3. Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*), merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
4. Kerjasama Tim (*Team work*), melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.
5. Kreatifitas (*Creativity*), merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu

- menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
6. Inovasi (*Inovation*), kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.
 7. Inisiatif (*Initiative*), melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian kinerja pegawai, lebih lanjut Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001: 51) yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*), yaitu Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*), yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. Inisiatif (*Initiative*), yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
4. Kemampuan (*Capability*), yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
5. Komunikasi (*Communication*), merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk

mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan."

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat

komersial yang biasanya dikelola pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah 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, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarena kan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 6 KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen - dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya

METODE PENELITIAN

Dengan menggunakan desain penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dan menggali sedalam-dalamnya mengenai fakta kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur.

Adapun subyek dalam penelitian ini yaitu pegawai kantor Camat Masbagik yang meliputi; Ketua Camat, Sekretaris Kecamatan (Subag Umum dan Kepegawaian serta Subag Penyusunan Program dan Keuangan), Seksi Trantib, Seksi Perlindungan Masyarakat, Seksi Kesejahteraan Sosial, Seksi Pembangunan, dan masyarakat sekitar kecamatan.

Untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015: 187). Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah pegawai kantor camat dan masyarakat sekitar kecamatan.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015: 187).

Observasi, wawancara kepada: Kepala Camat Masbagik Kabupaten Lombok Timur; Sekretaris Camat; Subag Umum dan Kepegawaian; Subag Penyusunan Program dan Keuangan; Seksi Trantib; Seksi Perlindungan Masyarakat; Seksi Kesejahteraan Sosial; Seksi Pembangunan; Masyarakat sekitar kecamatan, dan; Masyarakat yang melakukan pengurusan KTP dan surat

menyurat lainnya. Kemudian melalui dokumentasi dan studi kepustakaan.

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.

Adapun aktivitas dalam analisis data antara lain *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan hasil temuan penelitian dan pembahasan mengenai Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat. Temuan penelitian ini merupakan deskripsi dari data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi dari setiap responden atau informan yang sudah ditentukan. Selanjutnya dalam pembahasan akan diuraikan hasil analisis penelitian mengenai Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur.

Data-data yang telah dihasilkan dalam proses penelitian ini sudah di deskripsikan yaitu diawali terlebih dahulu dengan deskripsi mengenai data- data umum. Data-data umum yang sudah diuraikan diantaranya mengenai gambaran umum lokasi penelitian Kantor Kecamatan Masbagik yang terletak di Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur dan profil mengenai lokasi tersebut, dilanjutkan dengan temuan hasil penelitian dan analisis data penelitian atau pembahasan.

Kinerja Pegawai Kecamatan Masbagik dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Umumnya, setiap lembaga, kantor, perusahaan, dan organisasi sangat memperhatikan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimilikinya, dan biasanya melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) tersebut. Hal ini karena kinerja merupakan salah satu faktor penentu bagi suatu lembaga atau birokrasi dalam mencapai tujuan. Akan tetapi disini kinerja pegawai atau karyawan mengacu pada bagaimana seorang pekerja (karyawan) berperilaku ditempat kerja dan seberapa baik ia melakukan tugas atau pekerjaan yang diberikan. Perilaku disini dijabarkan sebagai efektivitas, kualitas, dan efisiensi kerja di tingkat tugas.

Dari data yang didapatkan dilapangan, kinerja pegawai Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik terkategori baik, akan tetapi harus terus menerus ditingkatkan setiap bulan atau tahun supaya menciptakan pelayanan prima. Hal ini sejalan dengan pemaparan beberapa Informan yaitu staf bagian umum dan kepegawaian bapak Yusron Hafzi, S.AP :

Untuk kinerja pegawai setiap tahun harus tetap ditingkatkan apapun keadaannya. Dan untuk kinerjanya sebenarnya baik dan bagus dan setiap tahun itu memang harus ditingkatkan supaya masyarakat bisa dilayani dengan pelayanan prima atau secara maksimal. Setiap ada permasalahan yang didapatkan oleh pegawai dalam pelayanan harus segera melapor ke atasan jika ada masalah yang didapatkan supaya cepat terselesaikan atau tepat waktu. Misalnya, staf langsung melapor ke kasubag atau kasi nanti kasubag atau kasi yang menyampaikan kepada camat. (wawancara, 09 September 2020).

Dari hasil wawancara tersebut bisa kita ketahui bahwa dalam meningkatkan pelayanan publik, kualitas layanan harus terus menerus meningkat setiap tahun supaya masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Selain itu, kinerja pegawai Kecamatan Masbagik dalam meningkatkan pelayanan publik sudah dikatakan baik.

Dalam wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan di Seksi Trantib Bapak Abdul Gani juga menjelaskan bahwa:

Untuk kinerja pegawai sudah baik, ketika ada yang meminta untuk dibuatkan surat izin kami langsung membuat saat itu juga supaya tepat waktu. Surat izin yang lebih banyak diminta yaitu izin usaha dan bangunan. Kalau untuk izin bangunan yang lebih sering itu untuk bangunan ruko, kalau untuk bangunan pribadi hanya untuk yang dipinggir jalan raya, supaya suatu hari nanti misalkan ada pelebaran jalan biaya bangunannya diganti. Setiap pegawai baru juga mendapatkan bimbingan dan ada juga banyak workshop yang diselenggarakan oleh Kabupaten dalam membimbing pegawai. (wawancara, 09 September 2020).

Jadi, dalam hasil wawancara tersebut bisa kita ketahui bahwa kinerja pegawai pada seksi trantib sudah baik dan masyarakat yang datang membuat surat juga langsung

dibuatkan saat itu juga supaya tepat waktu. Selain itu, kinerja pegawai Kecamatan Masbagik dalam meningkatkan pelayanan publik juga sudah dikatakan baik dan bagus. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan hasil wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Umum yaitu Ibu Baiq Mashatun menjelaskan bahwa:

Kinerja pegawai Kecamatan Masbagik sudah baik, selama saya bekerja disini kinerjanya memang baik. Akan tetapi seiring dengan berjalannya waktu memang harus semakin ditingkatkan setiap tahunnya karena harus selalu bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam melayani publik. (wawancara 11 September 2020).

Jadi, dalam hasil wawancara tersebut juga bisa kita ketahui bahwa kinerja pegawai pada seksi pelayanan umum sudah baik dan harus terus menerus ditingkat setiap tahun supaya masyarakat tetap puas dengan pelayanan yang diberikan kepada publik.

Hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat atas nama Maknah dari Desa Lendang Nangka yang sedang mengurus Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran untuk tetangganya pada tanggal 11 September 2020 mengatakan bahwa kinerja pegawai Kecamatan Masbagik sudah baik tetapi harus ditingkatkan lagi seperti dalam hal sikap, ia menjelaskan bahwa :

Kinerja pegawai Kecamatan dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran sudah baik, akan tetapi perlu lebih ditingkatkan lagi karena waktu yang diberikan untuk mengambil Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran terlalu lama dan sikap ramah pegawai tempat pendaftaran juga terkesan kurang ramah dan itu bisa membuat orang yang datang menjadi kurang nyaman. (wawancara, 11 September 2020).

Jadi, dalam hasil wawancara tersebut bisa kita ketahui bahwa kinerja pegawai sudah baik, akan tetapi perlu ditingkatkan dan tidak terlalu lama dalam memberikan waktu pengambilan kepada masyarakat. Dan untuk keramahan juga sangat perlu untuk ditingkatkan lagi supaya masyarakat selalu nyaman ketika datang pelayanan ke Kecamatan dan komentar masyarakat juga selalu baik.

Hasil wawancara peneliti juga dengan masyarakat dari Dusun Anak Dui Desa Kesik pada saat mengurus surat pindah untuk anaknya yang sudah menikah pada tanggal 11 September 2020 juga mengatakan kinerja pegawai

Kecamatan sudah bagus akan tetapi perlu lebih ditingkatkan lagi dalam kepastian waktu, hal itu diungkapkan oleh salah satu masyarakat atas nama Mariati yang menjelaskan bahwa :

Kinerja pegawai Kecamatan sudah bagus, akan tetapi karena kurang tepat waktu dan kepastian waktu yang diberikan terlalu lama menyebabkan kita merasa bosan untuk menunggu, saya juga sudah dua kali datang kesini karena kata petugasnya data yang saya berikan kemarin itu hilang. (wawancara, 11 September 2020).

Jadi, dalam hasil wawancara tersebut bisa ketahui bahwa kinerja pegawai sudah bagus, akan tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam hal kepastian waktu dan hasil kerja supaya masyarakat tetap puas dengan layanan yang diberikan.

Hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat dirumahnya di Dusun Tengak Bat yang pernah mengurus KTP pada tanggal 18 September 2020 juga mengatakan kinerja pegawai Kecamatan sudah baik akan tetapi perlu lebih ditingkatkan lagi, hal itu diungkapkan oleh salah satu masyarakat Desa Kesik atas nama Eni Wulandari yang menjelaskan bahwa :

Kinerja pegawai Kecamatan sudah baik, akan tetapi perlu lebih ditingkatkan lagi karena kurang tepat waktu dan kepastian waktu yang diberikan terlalu lama dan masih tidak netral. Pelayanannya masih sering mementingkan orang yang dikenal. (wawancara, 20 September 2020).

Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target atau sasaran yang ditetapkan oleh birokrasi Pemerintah Kabupaten Lombok Timur. Kinerja pegawai dalam sebuah birokrasi atau organisasi ditentukan oleh sikap dan perilaku pegawai terhadap pekerjaannya dan orientasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut. Hal ini adalah definisi dari Murpy dan Cleveland dalam Pasolong (2007: 175) yang mengatakan bahwa, kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan. Kinerja juga merupakan hasil dari tindakan seorang pekerja sesuai dengan pekerjaannya dan diawasi oleh orang-orang tertentu yaitu seorang atasan dan dukungan dari organisasi. Sedangkan menurut Rivai (2009: 532) kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Mangkuprawira dan Hubeis (2007: 160) juga menyebutkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik pegawai. Faktor-faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi, dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertikal dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, sistem hukuman dan sebagainya.

Berdasarkan faktor-faktor instrinsik tersebut bahwa pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, emosi, dan spiritual memang sangat berpengaruh bagi kinerja pegawai Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur dalam meningkatkan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat Kecamatan Masbagik. Tanpa adanya pengalaman pegawai tidak bisa berkaca dari kesalahan yang lalu dalam meningkatkan kinerja. Sedangkan faktor-faktor ekstrinsik diatas juga sangat berpengaruh bagi kinerja semua pegawai Kecamatan karena tanpa kinerja pun membutuhkan pelatihan atau bimbingan untuk menyelesaikan pekerjaannya, kepemimpinan yang baik dan penuh tanggung jawab, komunikasi yang terjalin baik dengan sesama pegawai maupun pimpinan serta kompensasi untuk menunjang biaya sehari-hari pegawai.

Hal ini diperkuat lagi oleh penelitian Rizal Dedi Saputra yang berjudul "Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda", menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pinang yang dinilai dari kualitas layanan, hasil kerja, ketepatan waktu, dan akuntabilitas secara keseluruhan sudah cukup baik. Akan tetapi ada hal yang harus dioptimalkan lagi sehingga kinerja pegawai dalam pelayanan publik dapat lebih baik lagi.

Sedangkan pada kantor Kecamatan Masbagik kualitas layanan, kuantitas, hasil kerja, ketepatan waktu, kemampuan, inisiatif, dan komunikasi menjadi indikator yang paling penting dalam kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil observasi yang menjadi fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang indikator pegawai Kecamatan Masbagik yaitu :

1. Kualitas Layanan

Kualitas merupakan salah satu cara untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja pegawai yang mana dapat dilihat sejauh mana kinerja pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan kualitas atau mutu yang baik. Kualitas layanan para pegawai dapat dilihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam melakukan atau melaksanakan tugas atau pekerjaan. Berdasarkan hasil observasi di Kecamatan Masbagik bahwa kualitas kinerja pegawai yang ada di Kecamatan dapat dikatakan baik Dalam hal kualitas layanan, pegawai Kecamatan Masbagik sudah terkategori baik.

2. Hasil Kerja

Hasil kerja merupakan hasil yang dicapai dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi. Terkait dengan hasil kerja dari pegawai Kecamatan Masbagik berdasarkan hasil observasi, pengetahuan dan keterampilannya sudah baik, akan tetapi sikap ramahnya harus ditingkatkan lagi.

3. Kepastian Waktu

Kepastian dan ketepatan waktu pelayanan merupakan suatu harapan setiap orang, karena ketidak tepatan waktu dalam pelayanan dikhawatirkan akan berdampak pada pengorbanan waktu, tenaga, maupun biaya, maka dari itu ketepatan waktu dalam pelayanan sangat didambakan masyarakat, karena itu cukup beralasan jika hal tersebut terus diperjuangkan hingga tercapai harapan yang diinginkan. Seperti pegawai Kecamatan Masbagik berdasarkan hasil observasi yang memberi ketepatan waktu pada masyarakat yang membuat surat izin bangunan dan surat izin keramaian jika sudah memenuhi persyaratan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Kecamatan Masbagik

Setiap lembaga, kantor, perusahaan, dan organisasi mempunyai pendukung dan hambatan. Biasanya pegawai melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan kinerja pegawai. Dari data yang didapatkan dilapangan, faktor pendukung dan penghambat kinerja yang mempengaruhi kinerja pegawai Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik pada kualitas layanan, hasil kerja dan kepastian waktu. Hal ini sebagaimana dengan pemaparan Informan yaitu bapak Abdul Gani Kasi Pelayanan di Seksi Trantib mengatakan bahwa:

Kendalanya itu lebih kepada hambatan dalam persyaratan yang kurang ketika meminta surat perizinan. Surat izin yg lebih banyak diminta yaitu izin usaha dan bangunan. Kalau untuk izin ketertiban yang menjadi kendala adalah ketika lokasinya berada dipedalaman. (wawancara, 09 September 2020).

Jadi, pada hasil wawancara tersebut bisa kita ketahui bahwa yang membuat pelayanan lambat atau yang menjadi hambatan yang dihadapi oleh Seksi Trantib yaitu persyaratan untuk membuat surat izin yang kurang dibawa ke kantor Kecamatan. Dan walaupun pada masa pandemi selalu ada masyarakat yang datang untuk membuat surat izin bangunan, akan tetapi untuk surat izin ketertiban belum dibuka kembali.

Sebagaimana dengan pemaparan informan yang lain yaitu bapak Yusron Hafzi, S.AP. selaku Staf Bagian Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa:

Hambatan pelayanan saat ini adalah pandemi ini, karena masyarakat yang datang juga tidak banyak karena tidak boleh ada kerumunan walaupun diterapkannya protokol kesehatan. Akan tetapi kami juga selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik untuk publik bagaimanapun keadaannya. (wawancara, 09 September 2020).

Hal lain juga dipaparkan oleh Bapak Salim Basri, S.Ag., selaku Kasi Kesejahteraan Rakyat mengatakan bahwa:

Untuk saat ini karena masih pandemi Covid-19, jadinya sementara ini tidak ada hambatan karena tugas kami saat ini hanya memonitoring untuk penyaluran bantuan ke masyarakat dari pusat seperti, Bantuan Sosial Tunai (BST) dan Bantuan Langsung Tunai (BLT). Kalau untuk pembangunan itu ditiadakan dulu, tapi jika ada yang sudah jalan silahkan dilanjutkan. (wawancara, 15 September 2020).

Sesuai dengan pemaparan informan tersebut, bisa diketahui bahwa hambatannya tidak ada, karena program yang belum berjalan dikarenakan masih dalam situasi pandemi. Dan tugas Kesra hanya memonitoring penyaluran bantuan kepada masyarakat yang dari pusat maupun daerah saja.

Bericara pendukung dan hambatan, kita semua pasti dihadapkan pada masalah-masalah dalam keseharian kita dalam hidup ini, termasuk masalah yang dihadapi oleh pegawai Kecamatan. Mangkuprawira dan Hubeis

(2007;160) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik pegawai. Jadi dalam meningkatkan pelayanan publik juga pasti ada yang mendukung dan menghambat, baik itu dalam skala kecil ataupun besar. Sudah menjadi tugas dan pokok pegawai untuk menjalankan kapasitasnya sebagai pelayan publik dengan baik dan benar. Sebagaimana halnya hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu banyak yang kegiatan-kegiatan yang sempat tertunda karena kondisi yang belum sepenuhnya pulih dan seringkali terjadi rapat yang mendadak dan perubahan-perubahan yang harus disesuaikan dengan keadaan.

1. Faktor Pendukung

Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur dalam memberikan pelayanan pada publik, yang menjadi faktor-faktor pendukungnya adalah :

a. Sarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi. Sarana yang ada di Kantor Kecamatan Masbagik adalah seperangkat peralatan mesin seperti komputer, printer, scaner, proyektor, mesin ketik, meja, kursi, papan tulis, alat tulis, mobil, alat komunikasi, dan sebagainya. Fungsi dari sarana ini adalah untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga mampu menghemat waktu serta meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa.

b. Prasarana

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya produksi. Prasarana di Kantor Kecamatan Masbagik adalah gedung kantor pegawai, gudang, aula, dapur, ruangan, fasilitas sanitasi, gedung pembayaran pajak, dan gedung Dukcapil.

c. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan adalah manusia yang mempunyai kemampuan terpadu yang dicirikan dengan pola pikir dan daya fisik yang baik. Perilaku dan watak sumber daya manusia berasal dari lingkungannya

sedangkan prestasi dan motivasi kerja berasal dari keinginan dirinya sendiri. Sumber daya manusia disini adalah pegawai yang memiliki skill atau kemampuan tertentu dalam pelayanan publik.

Sumber Daya Manusia sebagai salah satu faktor pendukung kinerja pegawai Kecamatan Masbagik terutama yang menduduki jabatan struktural, maka mereka dituntut untuk memiliki kemampuan kerja yang baik sehingga mereka berperan sebagai sosok yang mampu membawa organisasi yang dipimpinnya mencapai tujuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, sosok tersebut haruslah mempunyai jiwa kepemimpinan dan keterampilan manajerial dalam menyelesaikan setiap tugas-tugas dalam mencapai tujuan yang dikehendaki. Selain kepemimpinan, faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan mencapai tujuan yang ditetapkan adalah adanya manajerial yang dimiliki oleh Kepala Camat dan Kepala Sub Bagian di Kantor Kecamatan Masbagik.

d. Gaji Pokok

Gaji pokok adalah jumlah uang yang dibayarkan kepada seorang pegawai atau karyawan oleh majikannya sebagai balas jasa untuk pekerjaan yang dilakukannya. Gaji pokok tidak termasuk tunjangan, bonus atau kompensasi potensial lainnya. Gaji bukanlah merupakan satu-satunya motivasi karyawan dalam berprestasi tetapi gaji merupakan salah satu motivasi penting yang ikut mendorong karyawan untuk berprestasi, sehingga tinggi rendahnya gaji yang diberikan akan mempengaruhi kinerja dan kesetiaan karyawan.

Gaji pokok Pegawai Negeri Sipil juga berpengaruh bagi kinerja pegawai Kecamatan untuk pegawai yang sudah punya pangkat. Karena gaji pokok juga menjadi salah satu penyebab pegawai disiplin karena adanya keterikatan dengan gaji pokok itu sendiri.

2. Faktor Penghambat

Sedangkan penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur dalam memberikan pelayanan pada publik, yang menjadi faktor penghambatnya adalah COVID-19.

Pandemi COVID-19 adalah penghambat yang terjadi pada saat ini. Coronavirus Disease-19 atau COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis Coronavirus yang baru ditemukan. Virus baru

dan penyakit yang disebabkannya ini tidak dikenal sebelum mulainya di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. COVID-19 ini sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara diseluruh dunia.

Sehubungan dengan adanya pandemi yang terjadi menyebabkan terhambatnya pelayanan publik di Kecamatan Masbagik. Berdasarkan hasil observasi penelitian pada tanggal 10 September 2020 masyarakat yang datang masih dibatasi serta hanya masyarakat yang menggunakan masker saja yang diterima. Bukan hanya itu, jam berkunjung pun dibatasi dari mulai jam 08.00 sampai dengan 14.00 kemudian tidak ada pelayanan lagi. Akan tetapi setelah diterapkannya New Normal pelayanan dibuka kembali untuk semua lapisan masyarakat dengan menerapkan protokol kesehatan seperti menggunakan masker, mencuci tangan dengan sabun dan menjaga jarak setidaknya 1 meter. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staf Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa:

Hambatan kami saat ini adalah pandemi ini karena pengunjung yang dibatasi, akan tetapi kami tetap berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk pelayanan publik. (wawancara, 09 September 2020).

Jadi, dalam hasil wawancara tersebut bisa kita ketahui bahwa hambatan yang dialami dalam meningkatkan pelayanan publik akan tetap diupayakan apapun keadaannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik adalah suatu hal yang harus terus menerus ditingkatkan supaya masyarakat selalu merasa puas dengan hasil kerja pegawai kecamatan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kinerja Pegawai Kecamatan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur, dapat ditarik kesimpulan yaitu hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Camat Masbagik yang dilihat dari kualitas layanan, hasil kerja dan kepastian waktu disini sudah terkategori baik. Akan tetapi perlu ditingkatkan, untuk kepastian waktu dalam pelayanan surat perizinan selalu diselesaikan dengan tepat waktu jika telah memenuhi semua persyaratan. Pegawai kecamatan berusaha memberikan pelayanan prima bagaimanapun hambatannya. Faktor-faktor pendukung dalam pelayanan

di Kantor Kecamatan Masbagik adalah sarana, prasarana, sumber daya manusia dan gaji. Sedangkan faktor penghambatnya adalah pandemi Covid-19.

Berdasarkan analisis dari penelitian dilapangan mengenai Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Masbagik, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pegawai Kecamatan bekerja sesuai dengan penuh tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya supaya memperhatikan apakah ada yang salah, atau melakukan pengecekan terlebih dahulu dan apabila terdapat kesalahan langsung melakukan perbaikan. Pada waktu jam kerja belum berakhir, tidak ada pegawai yang keluar dari ruangannya kecuali untuk keperluan penting misalnya karena pekerjaan supaya ketika ada masyarakat yang datang untuk dibuatkan surat tidak mencari petugas pelayanan kemana-mana yang bisa merusak citra pegawai karena meninggalkan ruangan pada saat jam kerja.
2. Penempatan pegawai hendaknya disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dan disiplin ilmu yang dimiliki oleh pegawai serta tingkat pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti.
3. Pegawai Kecamatan dan dukcapil harus tetap memperhatikan apa yang menjadi tujuan utama. Memberikan apa yang menjadi kepuasan masyarakat, misalnya dari hal kecil selalu senyum dan tetap menggunakan bahasa yang santun dan ramah.
4. Pengembangan etika kerja aparatur terutama mengenai semangat kerja, disiplin kerja dan tanggungjawab. Serta peningkatan sarana dan peralatan pendukung yang diperlukan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan pekerjaan.

REFERENSI

- Deppan. 2009. Undang-undang RI Nomor 25, Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.
- Lofland. 2012. Sumber Data Kualitatif. Dalam Moleong, J. Lexy. (penulis). "Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi", hlm. 157. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D., Hendrikus T., dan M. Nur Afandi, 2016, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Moleong, J., Lexy. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif (Rev. ed.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Menpan. 2003. Peraturan Pemerintah RI Nomor 6, Tahun 2003, tentang Pelayanan Publik.

Sugiyono, (2012), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Penerbit ALFABETA.

Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D, Bandung:Penerbit ALFABETA.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS.

Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Lombok Timur No. 32 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan.

Hilman, 2015, "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan KTP Di Kantor Camat Sindue Kabupaten Donggala". Diakses pada tanggal 10 Juni 2020, dari

<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Kataogis/article/view/5076/3867>

Rakhmat, 2014, "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Melak Kabupaten Kutai Barat". Diakses pada tanggal 16 Juni 2020, dari eJournal Administrative Reform, 2014, 2(4):2396-2408.(<https://www.neliti.com/ru/publications/1312.html>.).

Saputra, Rizal Dedi., 2017. "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda". Diakses pada tanggal 16 Juni 2020, dari [https://www.ejournal.an.fisip.unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/08/JURNAL%20\(08-03-17-02-56-12\).pdf](https://www.ejournal.an.fisip.unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/08/JURNAL%20(08-03-17-02-56-12).pdf).

Solihan, Muhammad, 2011. "Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Tumbang Kabupaten Kampar". Diakses pada tanggal 12 Juni 2020, dari https://www.repository.uin-suska.ac.id/404/1/2011_201190.pdf.

Walangitan, Olivia F.C., 2015. "Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Di

Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo". Diakses pada tanggal 15 Juni 2020, dari <https://www.neliti.com/ru/publications/1212.html>.