

**Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Pegawai
Di Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng**
Oleh : Gusti Ayu Juli Artini¹ dan I Nyoman Sukraaliawan²

Abstraksi

Pegawai pemerintahan adalah aparat birokrasi yang juga sebagai abdi masyarakat harus mampu membrikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Khusus dalam pelayanan pengurusan KTP dan perijinan, pegawai harus bisa bersikap profesional sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan untuk mengurus perekaman data KTP dan pelayanan perijinan harus diberikan pelayanan yang prima dan berkualitas.

Dari hasil penelitian ditemukan fakta bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawan berkaitan dengan kualitas dan kuantitas pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, efektivitas pelayanan, kemandirian pegawai dalam pelayanan dan hubungan interpersonal dalam pelayanan.

Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Sawan meliputi faktor internal dan faktor eksternal. Sedangkan solusi dalam meminimalisir adanya faktor penghambat pelayanan kepada masyarakat adalah solusi jangka pendek dan jangka panjang, sosialisasi kepada masyarakat pencari layanan dengan beberapa media, serta pemberian *rewards* kepada pegawai yang berprestasi, dan pemberian *punishman* kepada pegawai yang lalai melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Kata Kunci : pelayanan publik, kinerja pegawai

¹Alumni FISIP UNIPAS, ²Staf Pengajar FISIP Universitas Panji Sakti

1. Pendahuluan

Dalam era reformasi pembangunan sekarang, peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) semakin meningkat, sehingga diperlukan pembinaan dan pengaturan khusus, berkesinambungan yang menyangkut hak dan kewajiban. Pembangunan aparatur Negara pada hakikatnya merupakan upaya penyempurnaan, pendayagunaan dan pembinaan keseluruhan unsur sistem administrasi negara yang pada pokoknya meliputi : penataan organisasi, penyempurnaan, ketatalaksanaan, pemantapan sistem manajemen, perbaikan sarana dan prasarana, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kesejahteraannya, sehingga memiliki disiplin, kemampuan profesionalitis, wawasan pembangunan dan semangat pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan Negara.

Menurut Faisal (2001: 2) dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh aparatur Negara, maka diperlukan kinerja yang maksimal bagi pegawai aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai aparatur Negara sangat ditentukan oleh kinerja pegawai itu sendiri.

Selanjutnya dalam pasal 23 Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, disebutkan bahwa kewajiban Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab.

PNS sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat dalam praktek sehari-hari terkadang kurang memiliki kesadaran bahwa PNS merupakan pelayan publik yang semestinya harus memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat dan abdi Negara. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya, dengan berpegang teguh pada asas transparansi dan akuntabilitas, merupakan kewajiban pegawai. Kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik menjadi taruhan bagi kredibilitas dan nama baik pegawai dan instansi tempatnya bekerja.

Pada kenyataannya, pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawan kepada masyarakat selama ini masih belum maksimal. Masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan public tersebut. Salah satunya adalah pelayanan dalam perekaman data Kartu Tanda Penduduk. Dalam hal ini, dengan jumlah tenaga operator yang hanya 3 (tiga) orang dengan mesin komputer yang hanya satu unit, tentunya kewalahan melayani proses perekaman data masyarakat untuk pembuatan KTP. Terlebih menjelang pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) Kabupaten Buleleng pada tahun 2017 nanti. Dimana salah satu syarat agar masyarakat bisa terdaftar sebagai pemilih adalah telah memiliki KTP Elektronik atau telah melakukan perekaman data E-KTP.

Mengamati permasalahan seperti tersebut di atas, kami tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawan

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng ?
2. Apa Sajakah Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng ?
3. Bagaimanakah Solusi untuk meminimalisir faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng ?

Sesuai dengan rumusan masalah, maka yang akan menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawan
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawan.
3. Untuk mengetahui solusi meminimalisir faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawan.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bungin (2012 : 32), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang diamati dari orang-orang yang diteliti. Sedangkan menurut Trianto (2010 : 179) penelitian kualitatif adalah penelitian yang percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini terutama adalah Camat Sawan, Para Kepala Seksi di Kantor Camat Sawan, seluruh pegawai yang bertugas di Kantor Camat Sawan serta anggota masyarakat yang mencarai pelayanan ke

Kantor Camat Sawan Informan tersebut ditunjuk secara *purposive* dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka tentang masalah yang ditelaah. Dalam hal ini jumlah informan tidak dibatasi, melainkan disesuaikan dengan tingkat kejenuhan data, dalam artian pengembangan informan dihentikan jika data yang terkumpul telah mampu memecahkan atau menjawab masalah penelitian secara tuntas.

Hal pertama yang dilakukan sebelum memulai seluruh tahapan penelitian kualitatif adalah menetapkan *research question* atau fokus penelitian (Hendarso,2007:10). Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng, yang meliputi Pelayanan KTP dan Pelayanan Perijinan :
 - Kecepatan dan Ketepatan Pelayan
 - Kualitas dan kuantitas pelayanan
 - Efektifitas Pelayanan
 - Kemandirian Pegawai dalam Pelayanan
 - Hubungan Interpersonal dalam Pelayanan
2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng, yang meliputi :
 - Faktor Internal
 - Faktor Eksternal
3. Solusi dalam meminimalisir adanya faktor penghambat pelayanan kepada masyarakat, yang meliputi :
 - Solusi jangka pendek dan jangka panjang
 - Sosialisasi kepada masyarakat pencari layanan
 - Pemberian *Reward* dan *Punishman*

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng Ada beberapa alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini adalah: bahwa Kantor Camat Sawan adalah salah satu instansi pemerintah yang keberadaannya di tingkat kecamatan yang unsur pelaksana pemerintah daerah dengan tugas pokok melaksanakan otonomi daerah dibidang pemerintahan sangat penting. Data yang

diperlukan untuk mendukung penelitian cukup tersedia di lokasi sehingga sangat dimungkinkan untuk mendapatkan hasil penelitian dengan baik.

Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan mengacu pada pendapat yang disampaikan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013), yang mengemukakan bahwa analisis data menggunakan empat tahapan yakni : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta simpulan dan verifikasi.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2006: 3). Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai kantor kecamatan sebagai ujung tombak birokrasi pelayanan publik di kecamatan, hendaknya selalu berpedoman pada asas pelayanan publik yakni : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Karena dalam hal ini, hakekat pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat desa kepada masyarakat adalah berupa pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Rahmayanty, 2013 : 86).

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawan khususnya dalam pelayanan pengurusan KTP adalah berupa perekaman data dari masyarakat pemohon KTP yang untuk selanjutnya diberikan rekomendasi oleh Camat untuk kemudian dibawa ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Singaraja.

Selain pelayanan dalam hal perekaman data untuk pembuatan KTP elektronik, di Kantor Kecamatan Sawan juga dilaksanakan pelayanan pemberian berbagai macam perizinan. Salah satunya adalah pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK).Pemberian IUMK dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dan sarana pemberdayaan bagi pelaku usaha mikro dan kecil dalam mengembangkan usahanya (Pasal 2 (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil)

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan, dan didukung oleh hasil pengamatan secara langsung di kantor Camat Sawan, dapat dipahami bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Sawan adalah yang utama, tetapi tetap mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan yang tentunya telah diketahui oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Dwiyanto (2011: 77), bahwa dalam pelayanan publik diperlukan adanya standar pelayanan, dimana pencari layanan dapat mengetahui dengan pasti prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Juga pelayanan yang diberikan selalu mengacu pada prinsip pelayanan prima yang tercermin dari adanya transparansi, akutabilitas, serta adanya kesamaan hak yakni pelayanan yang tidak diskriminatif (Sinambela, 2006).

Secara kualitas, pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan sawan kepada masyarakat dalam pengurusan KTP maupun dalam pelayanan pemberian izin sudah bisa dikatakan maksimal meskipun masih terdapat kekurangan-kekurangan. Kekurangan tersebut bersifat manusiawi karena keterbatasan yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawan.

Dari apa yang disampaikan oleh informan, dapat dimengerti bahwa secara kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawan kepada masyarakat yang datang untuk mencari pelayanan khususnya dalam pengurusan KTP dan pengurusan izin baik berupa SIUP maupun IUMK sudah baik dan berkualitas. Sedangkan dari segi kuantitas atau jumlah pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus KTP (perekaman data), tidaklah begitu banyak. Dalam sehari, rata-rata jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus KTP ke Kantor

Kecamatan Sawan, ada sekitar 25 orang. Cuma hari Senin saja yang biasanya rame. Hal ini salah satunya disebabkan karena sebagian besar masyarakat yang tinggal di Kecamatan Sawan sudah memiliki KTP elektronik yang berlaku seumur hidup. Juga karena ada program jemput bola, dimana petugas perekam data KTP dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam periode waktu tertentu datang ke desa-desa untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelayanan yang diberikan, berapapun jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus KTP, baik yang datang langsung ke kantor camat atau yang datang saat ada program jemput bola ke desa-desa, semua dapat dilayani dengan baik. Begitu juga dengan proses pelayanan masyarakat untuk perizinan. Diupayakan semua yang datang dapat dilayani dengan baik. Ini menunjukkan bahwa secara kualitas dan kuantitas kinerja pegawai kantor Kecamatan Sawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup maksimal. Menurut B.Jhon (Rivai, 2008), kualitas dan kuantitas pekerjaan merupakan salah satu indikator untuk mengukur kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Selanjutnya berkaitan dengan fungsi pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam hal ini pegawai di kantor Kecamatan Sawan khususnya dalam pelayanan pengurusan KTP dan permohonan perizinan, dapat diukur dari efektifitas yang meliputi tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku).

Di Kantor Kecamatan Sawan, saat ini ada 3 (tiga) orang pegawai yang menangani masalah perekaman data penduduk untuk pengurusan KTP. Ketiga orang pegawai tersebut adalah : Putu Agus Adi Putra, I Gede Respati Utama Putra, dan I Gede Agus Parwata. Dengan didukung oleh peralatan berupa komputer perekam data sebanyak 3 (tiga) unit. Tetapi yang digunakan sehari-hari untuk merekam data penduduk hanya 1 (satu) unit komputer saja.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa dengan ketersediaan tenaga dan teknologi yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Sawan, pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Ini berarti bahwa efektivitas sebagai salah satu kriteria fungsi pelayanan dan kinerja pegawai di

kantor Kecamatan Sawan sudah bisa berjalan maksimal. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh B.Jhon (Rivai, 2008 : 287), bahwa efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya yang dijadikan indikator untuk melihat fungsi pelayanan dan kinerja seorang pegawai adalah kemandirian, dalam hal ini dilihat kemampuan seorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dan pengawasan atau meminta turut campur pengawas guna menghindari hasil yang merugikan. Sehubungan dengan hal tersebut, apa yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawan, khususnya pegawai yang menangani proses perekaman data KTP sudah mengarah pada kemandirian. Dengan jumlah personil yang hanya 3 (tiga) orang, mereka dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara mandiri dalam melayani masyarakat. Kerjasama diantara mereka sesama operator ataupun dengan pegawai dibagian lain, tetap ada sebagai bagian dari hubungan interpersonal. Karena bagaimanapun setiap manusia selalu membutuhkan orang lain dalam hidupnya. Kerjasama dengan sesama teman kerja dalam satu unit kerja memang dimungkinkan dalam konsep kemandirian dan hubungan interpersonal. Bagaimanapun juga, sebuah instansi seperti Kantor Kecamatan Sawan adalah sebuah unit kerja yang merupakan satu kesatuan, dan saling terkait satu sama lain.

Saling membantu antara rekan kerja dalam unit kerja bukanlah bukti mereka tidak memiliki kemandirian. Karena dalam beberapa kondisi seseorang tidak mungkin bisa melakukan beberapa pekerjaan dalam satu waktu. Misalnya ketika seorang operator komputer perekam data KTP sedang melayani masyarakat memerlukan alat atau benda lain yang tidak ada didekatnya, dia bisa minta bantuan kepada teman lainnya untuk mengambilkannya.

Selanjutnya yang dijadikan tolok ukur dalam pelayanan kepada masyarakat oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawan adalah hubungan interpersonal dalam pelayanan. Dalam hal ini para pegawai di Kantor Kecamatan Sawan selalu bersosialisasi dengan sesama rekannya, saling mengemukakan perasaan, berkeluh

kesah, saling membantu, dan selalu bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama.

Kerjasama diantara mereka tetap ada sebagai bagian dari hubungan interpersonal. Karena bagaimanapun setiap manusia selalu membutuhkan orang lain dalam kehidupannya. Kerjasama dengan sesama teman kerja dalam satu unit kerja memang dimungkinkan dalam konsep kemandirian dan hubungan interpersonal.

Dari hasil wawancara, didukung oleh hasil pengamatan di lokasi penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu dilandasi oleh adanya hubungan interpersonal dimana dalam hal ini pegawai bisa mengemukakan perasaan, harga diri, menghormati jasa baik, dan kerjasama antara rekan kerja untuk tercapainya keberhasilan dalam pekerjaan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh B. Jhon (Rivai , 2008) yang mengatakan bahwa salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai adalah hubungan interpersonal, tingkat dimana pegawai mengemukakan perasaan, harga diri, jasa baik, dan kerjasama antara rekan kerja dalam unit kerjanya.

Semua pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawan, baik itu berupa pelayanan KTP maupun pelayanan lainnya seperti permohonan peizinan, selalu berpedoman pada bentuk pelayanan terpadu yang disebut PATEN yakni Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

3.2 Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan

Kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Sawan

3.2.1 Faktor Internal

Pelaksanaan pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah sangat ditentukan oleh adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat tersebut. Keberhasilan suatu pelayanan

akan sangat ditentukan oleh adanya beberapa faktor pendukung.. Sebaliknya, gagalnya suatu pelayanan disebabkan oleh adanya faktor-faktor penghambat yang mengganggu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat tersebut.

Sehubungan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Sawan khususnya dalam pelayanan pengurusan KTP dan pelayanan permohonan perizinan maka yang menjadi faktor pendukung dan penghambat keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut adalah, kualitas dan kuantitas SDM pegawai pemberi layanan, kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dan ketersediaan peralatan pendukung pemberian layanan. Beberapa faktor tersebut termasuk kedalam faktor internal

Secara kualitas khususnya dari segi pendidikannya, maka pegawai yang melayani masyarakat dalam pengurusan KTP dan permohonan perizinan di Kantor Kecamatan Sawan yang berjumlah 3 (tiga) orang, dua orang berpendidikan sarjana, serta seorang lagi lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA). sedangkan pegawai yang bertugas di bidang pelayanan perizinan juga berjumlah 3 (tiga) orang, yang semuanya berpendidikan SMA. Dengan tingkat pendidikan seperti itu memang dirasa cukup memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kemudian dilihat dari semangat kerja dan keenerjikan, khususnya dari segi umur, keenam orang staf pegawai tersebut rata-rata sudah berumur 30 tahunan, menunjukkan bahwa mereka masih muda dan masih memiliki energi yang sangat tinggi untuk menunjang produktivitasnya. Gairah kerjanya juga masih menggebu-gebu. Ini tentunya akan sangat mendukung kinerja pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Untuk pegawai yang menangani teknologi yang lumayan canggih seperti operator komputer perekam data KTP, memiliki tingkat pendidikan seperti tersebut di atas memang sudah cukup. Jika ditambah lagi dengan pengalaman yang dimilikinya dalam berhubungan dengan masyarakat, maka kualitas seseorang dengan tingkat pendidikan seperti tersebut sudah dirasa mampu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor pendukung lainnya bagi maksimalnya pemberian layanan kepada masyarakat khususnya dalam pengurusan KTP dan pelayanan perizinan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawan adalah karena adanya kerjasama yang terjalin baik selama ini. Hal itu terjadi karena mereka merasa sama-sama sebagai pegawai di kantor yang sama, sama-sama mengabdikan untuk melayani masyarakat. Usia mereka juga sebaya sehingga mereka gampang berkomunikasi dan gampang bekerja sama. Apalagi nasib mereka tentang status kepegawaiannya sama yakni sama-sama pegawai kontrak. Akhirnya diantara mereka tumbuh rasa persaudaraan, tidak lagi hanya sebatas teman kerja.

Hal terakhir yang menjadi pendukung pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Sikap seseorang dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri pegawai itu sendiri dan faktor lingkungan. Faktor dari dalam dapat berupa karakter dari pegawai tersebut, keadaan kejiwaan yang sedang terjadi dalam diri pegawai tersebut, dan faktor-faktor lainnya. Sedangkan faktor dari luar yang berupa lingkungan kerja dapat berasal dari teman kerja, juga dari masyarakat yang mencari pelayanan.

Karakter orang yang memang dalam kesehariannya ramah dan murah senyum, maka akan berpengaruh terhadap sikapnya ketika berhadapan dengan masyarakat yang mencari layanan. Ramah, murah senyum, dan penuh canda akan menjadikan pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan membuat masyarakat puas. Sikap melayani harus ditumbuhkan dalam diri pegawai yang merupakan abdi negara dan abdi masyarakat.

Salah satu faktor yang bisa menyebabkan terhambatnya pelayanan yang para pegawai tersebut berikan kepada masyarakat, adalah status kepegawaian mereka tersebut yang masih berstatus sebagai pegawai kontrak. Ini tentunya menjadi hambatan secara psikologis bagi para pegawai tersebut untuk melaksanakan pekerjaannya. Seperti diketahui, status sebagai pegawai kontrak dengan penghasilan yang masih tergolong rendah, bahkan masih di bawah upah minimum, tentunya akan berdampak negatif terhadap kinerja seorang pegawai.

Dari pemaparan yang disampaikan oleh informan, dapat dipahami bahwa kualitas dan kuantitas SDM berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dalam hal ini

pendidikan dan usia menjadi faktor pendukung dan status kepegawaian mereka menjadi faktor penghambat.

Hal terakhir yang menjadi penghambat pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Sikap seseorang dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri pegawai itu sendiri dan faktor lingkungan. Faktor dari dalam dapat berupa karakter dari pegawai tersebut, keadaan kejiwaan yang sedang terjadi dalam diri pegawai tersebut, dan faktor-faktor lainnya. Sedangkan faktor dari luar yang berupa lingkungan kerja dapat berasal dari teman kerja, juga dari masyarakat yang mencari pelayanan.

Karakter dan sikap seseorang yang dalam kesehariannya selalu menampakkan sikap judes dan gampang emosi biasanya akan dapat menghambat seorang pegawai dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat. Pegawai yang memiliki sikap seperti itu akan sulit beradaptasi dengan pekerjaan dan lingkungan sekitarnya.

Sikap seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain atau dengan lingkungan sekitarnya memang dipengaruhi oleh karakter dari orang bersangkutan. Sikap yang tidak baik dapat menjadi penghambat kinerja pegawai tersebut. Sikap seorang pegawai yang tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu bagian pengingkaran terhadap komitmennya sebagai seorang pegawai, dimana dia seharusnya memiliki tanggung jawab kepada pekerjaan dan instansi tempatnya bekerja. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana pegawai atau karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab terhadap kantor (B.Jhon dalam Rivai, 2008). Itu yang harus ditumbuhkan dalam diri seorang pegawai, terlebih dia adalah pegawai yang bertugas sebagai pelayan masyarakat.

3.2.2 Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Sawan, adalah ketaatan masyarakat pengguna layanan untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Salah satunya adalah jika masyarakat yang datang ke kantor Camat untuk melakukan perekaman data KTP atau mengurus permohonan perizinan

sudah membawa persyaratan secara lengkap sesuai yang telah ditetapkan maka hal tersebut akan mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan. Begitu pula sebaliknya, jika persyaratan yang dibawa tidak atau belum lengkap, tentunya ini akan menghambat proses pelayanan.

Faktor eksternal lain yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Sawan adalah respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Respon yang positif tentunya akan menjadi pendukung bagi pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya respon yang negative tentu menjadi penghambat pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Sawan kepada masyarakat.

3.3 Solusi dalam meminimalisir faktor penghambat pelayanan kepada masyarakat

Untuk meminimalisir berbagai faktor penghambat yang bisa menyulitkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, berbagai solusi diterapkan oleh Kantor Kecamatan Sawan agar pelayanan tetap berjalan baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Solusi jangka pendek yang dilakukan adalah yang berkaitan dengan kualitas dan kuantitas pegawai pemberi layanan adalah tentunya dengan menambah jumlah pegawai yang bertugas di bagian pelayanan khususnya di pelayanan perekaman data KTP dan pelayanan perizinan. Hal ini dimaksudkan supaya semakin banyak masyarakat yang bisa dilayani.

Dari hasil wawancara, dapat dipahami bahwa solusi yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sawan untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan kuantitas dan kualitas pegawai adalah dengan menambah jumlah pegawai serta melaksanakan diklat atau pengembangan pegawai. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Irawan (2007), bahwa pengembangan pegawai merupakan suatu proses merekayasa perilaku kerja pegawai sedemikian rupa sehingga pegawai dapat menunjukkan kinerja yang optimal dalam pekerjaannya.

Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat juga merupakan solusi untuk meminimalisir hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dengan cara tersebut, diharapkan masyarakat sudah memahami bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawan. Hal ini berkaitan dengan pemahaman masyarakat tentang berbagai persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat ketika datang ke Kantor Kecamatan untuk mencari pelayanan. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan dengan memasang papan pengumuman di setiap kantor Perbekel di wilayah Kecamatan Sawan, menempel poster-poster di tempat-tempat umum termasuk di depan Kantor Kecamatan. Dengan cara ini diharapkan masyarakat semakin mengerti akan prosedur pelayanan yang berlaku di Kantor Kecamatan Sawan.

Pemberian *rewards* dan *punishman* kepada pegawai pemberi layanan juga merupakan solusi untuk meminimalisir adanya faktor penghambat pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Sawan. Penghargaan (*rewards*) diberikan kepada pegawai yang berprestasi dengan menunjukkan kinerjanya yang baik. Sedangkan hukuman (*punishman*) diberikan kepada pegawai yang malas dan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Pegawai yang berprestasi dengan menunjukkan kinerja yang baik diberikan penghargaan berupa kemudahan dalam kenaikan pangkat terutama pegawai yang berstatus PNS. Sedangkan pegawai yang berstatus pegawai kontrak penghargaan diberikan dengan cara memberikan jaminan bahwa kontraknya akan diperpanjang.

4. Penutup

4.1. Simpulan

Dari pemaparan yang disampaikan dalam hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik, dalam hal ini pelayanan KTP dan pelayanan perizinan di Kantor Kecamatan Sawan menyangkut beberapa hal yang berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan, kualitas dan kuantitas pelayanan, efektifitas dalam pelayanan, kemandirian pegawai dalam

memberikan pelayanan, serta hubungan interpersonal dalam pelayanan. Semua itu dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Sawan terdiri dari faktor internal yang meliputi kualitas dan kuantitas SDM pemberi layanan, kerjasama antar pegawai pemberi layanan, status kepegawaian, dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Sedangkan faktor eksternalnya meliputi ketaatan masyarakat pencari layanan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam hal ini berkaitan dengan berbagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat mencari layanan. Juga sikap dan respon masyarakat pencari layanan yang datang ke Kantor Kecamatan Sawan
3. Solusi dalam meminimalisir adanya faktor penghambat pelayanan kepada masyarakat berupa menambah jumlah pegawai serta meningkatkan kualitasnya melalui pengembangan pegawai, melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat pencari layanan, serta memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan memberikan hukuman kepada pegawai yang malas dan lalai akan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat.

4.2. Saran-saran

Bertitik tolak dan mengacu pada simpulan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawan hendaknya selalu berupaya dengan mengedepankan pelayanan yang prima yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta adanya keseimbangan hak dan kewajiban.
2. Seluruh jajaran pegawai di Kantor Kecamatan Sawan hendaknya berusaha semaksimal mungkin untuk menciptakan kondisi yang sebaik mungkin dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal-hal yang menjadi penghambat sebisa mungkin diminimalisir bahkan dihilangkan agar pelayanan kepada masyarakat bisa memuaskan kedua pihak.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan, 2012, *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Raja Grafindo Perkasa : Jakarta
- Dwiyanto, Agus, 2011, *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Gajah Mada University Press : Yogyakarta
- Faisal, Sanapiah, 2001. *Penelitian Sederhana*. Yayasan Asah Asih Asuh : Malang
- Hendarso, Emy Susanti. 2007 , *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan dalam Bagong Suyanto dan Sutinah (ed), Penelitian Kualitatif : Sebuah Pengantar*, Kencana Prenada Media Group : Jakarta
- Irawan, Prasetya, dkk. 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN : Jakarta
- Rahmayanty, Nina, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Rivai, 2008, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Raja Grafindo : Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara