



JURNAL ILMIAH AKUNTANSI DAN KEUANGAN

VOL 4 NO 2 September 2021
P-ISSN 2622-2191 , E-ISSN 2622-2205

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT KECAMATAN SUSOH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA

Faras Mariatul Qibtiah¹⁾, Yenny Ertika²⁾

¹Economic Development, Faculty of Economic, University of Teuku Umar, Meulaboh (farasmariatul@gmail.com)

²Economic Development, Faculty of Economic, University of Teuku Umar, Meulaboh (yenniertika@utu.ac.id)

Info Artikel :

Diterima : 15 September 2021

Disetujui : 22 September 2021

Dipublikasikan : 23 September 2021

ABSTRAK

Kata Kunci :
Pelayanan
Publik, Etos
Kerja

Pelayanan publik oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) saat ini telah menjadi isu strategis, dikarenakan tingkat kualitas kinerja dalam pelayanan Publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan pendekatan dengan data deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. Untuk variabel penelitiannya adalah kemampuan kerja (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan Masyarakat (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis asosiatif yang menjelaskan hubungan diantara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil dari membagi kuesioner dengan masyarakat yang datang ke Kantor Camat untuk mengurus kepentingannya sebagian besar dari mereka memberikan jawaban yang positif baik dari segi pelayanan.

ABSTRACT

Keywords :
Public
Service, Work
Ethic

Public service by the State Civil Apparatus (ASN) has now become a strategic issue, because the level of performance quality in public services will determine whether or not service to the community is good. This research was approached with quantitative descriptive data. This study aims to determine and explain the effect of employee work ability and quality of public services on community satisfaction at the Secretariat of Susoh District, Southwest Aceh Regency. The research variables are work ability (X1), service quality (X2) and community satisfaction (Y). The research method used is a quantitative method with associative type which explains the relationship between the independent variable and the dependent variable. The results of distributing questionnaires with the community who came to the Camat Office to take care of their interests, most of them gave positive answers both in terms of service.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok Aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Adanya keluhan dari masyarakat yang terlihat pada Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya, sebagai unsur pelaksanaan Lembaga yang memiliki tugas dan wewenang di bidang pelayanan masyarakat (Publik) antara lain seperti dalam pengurusan Surat keterangan pindah, surat kehilangan KTP dan lain sebagainya. Disini pelayanan kepada masyarakat masih ada yang mengalami ketidakpuasan, seperti pegawai (staf) yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayananpun tidak berada ditempat pada saat jam kerja/jam kantor. Dengan ketentuan yang berlaku sehingga masyarakat mengalami kesulitan untuk menyelesaikan kepentingannya. Kondisi masyarakat yang sedemikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir semua mereka pasrah menerima layanan seadanya. Pelayanan semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga masyarakat mau tidak mau harus menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, khususnya pada Setkretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintah pada Setkretariat Kecamatan Susoh dalam menyediakan pelayanan publik. Dengan cara mengetahui apakah pelayanan kepada masyarakat tersebut sudah terpenuhi dan sesuai dengan yang diwajibkan oleh pemerintah pada Setkretariat Kecamatan Susoh relatif terjangkau dan mutu pelayanan itu sendiri memiliki muatan yang transparan, adil, partisipatif dan dapat dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan Latar belakang diatas saya sebagai penulis tertarik untuk melakukan Penelitian lebih lanjut dengan mengangkat Judul tentang “Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Camat dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat ?
2. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat?

KAJIAN TEORI

Birokrasi

Menurut Blau dan Meyer, Dwijowijoto (2004) menjelaskan bahwa birokrasi adalah suatu negara yang sangat kuat dengan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal-hal yang baik dan buruk dalam keberadaannya sebagai instrumen administrasi rasional yang netral pada skala yang besar. Selanjutnya, dikemukakan bahwa di dalam masyarakat modern, yang terdapat begitu banyak urusan yang terus-menerus dan ajeg, hanya organisasi birokrasi yang mampu menjawabnya. Birokrasi dalam praktik dijabarkan sebagai pegawai negeri sipil.

Birokrasi mempunyai batasan yaitu lembaga sosial

Lembaga (Institution) adalah suatu sistem norma untuk mencapai suatu tujuan dan/atau kegiatan dalam masyarakat. Menurut Horton & Hubt, 1984:244. Lembaga adalah Proses terstruktur untuk melaksanakan berbagai kegiatan.

Secara singkat, fungsi institusi adalah memberi pedoman kepada masyarakat dalam upaya melakukan pengendalian sosial berdasarkan sistem tertentu.

Etos Kerja

Kata etos berasal dari bahasa Yunani, yaitu *ethos* yang memiliki arti sikap, kepribadian, watak, karakter dan juga keyakinan atas sesuatu. Pengertian etos kerja merupakan sebuah semangat kerja yang menjadi ciri khas serta juga keyakinan seseorang atau kelompok. Sikap etos ini tidak hanya dimiliki oleh tiap-tiap individu saja, tetapi juga dapat dimiliki oleh kelompok ataupun masyarakat.

Seperti Webber dalam Suseno (2002:24) Pengertian etos kerja merupakan suatu keyakinan yang memiliki fungsi sebagai panduan tingkah laku seseorang, sekelompok atau juga sebuah lembaga. Kaitannya etos kerja dengan Kinerja Pegawai yaitu mempunyai etos kerja yang tinggi tanpa mengharapkan penghargaan, sehingga menghasilkan kinerja yang baik dan memuaskan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan Pegawai.

Kinerja

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.

Jadi, kinerja adalah suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan yang dilaksanakan secara legal. Tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan tanggung jawab atas beban yang ada pada dirinya. Bagi lembaga atau instansi pemerintahan, kinerja yang dimaksud adalah hasil kerja staf pegawai dicapai dalam suatu periode tertentu.

Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah menolong menyediakan apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Pelayanan yang diperlukan masyarakat pada dasarnya ada dua yaitu, layanan fisik yang sifatnya pribadi dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku lembaga/instansi kepada masyarakat.

Struktur Fungsional

Parson juga memberikan konsep status peran. Status merujuk pada posisi structural dalam sistem sosial. Peran adalah apa yang dilakukan actor dalam suatu posisi. Misalnya Camat statusnya adalah Kepala Kecamatan dalam Pemerintahan, dan perannya sebagai pemimpin dalam struktur sosial tersebut.

Struktur Fungsional adalah sebuah sudut pandang luas dalam sosiologi dan antropologi yang berupaya menafsirkan masyarakat sebagai struktur dengan bagian-bagian yang saling berhubungan. Sehingga jika ada salah satu unsurnya tidak bekerja maka masyarakat akan terganggu

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini dilakukan melalui birokrasi pegawai, etos kerja kepegawaian, kinerja dan pelayanan dalam membantu pegawai secara acak dengan membagikan kuesioner kepada setiap masyarakat yang datang ke Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Sekretariat Kecamatan Susoh yang berusia diatas 18 tahun. Jumlah keseluruhan masyarakat dalam wilayah kecamatan susoh adalah 23.228 jiwa yang terdiri dari laki-laki 11.653 jiwa dan perempuan 11.776 jiwa. Sedangkan ukuran sampelnya sebanyak 20 orang masyarakat yang diambil secara acak.

Jenis dan Sumber Data

Adapun metode penelitian yang digunakan meliputi:

1. Data Primer
Data primer adalah suatu data yang dikumpulkan dan diambil langsung dari objek yang diteliti oleh orang atau organisasi yang melakukan penelitian.
2. Data Sekunder
Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, nota rapat perkumpulan, sampai dokumen resmi dari instansi atau perusahaan.
3. Teknik Pengumpulan Data
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Tabel 1. Operasional Variabel

No.	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Tidak Sangat Setuju (STS)	1

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu menggunakan perhitungan statistik sebagai dasar pengolahan dan alat analisis data. Metode kuantitatif yang digunakan termasuk ke dalam jenis asosiatif (hubungan), sebab variabel terdiri dari dua yaitu variabel bebas (kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik) sedangkan variabel terikat (kepuasan masyarakat). Selain itu peneliti juga membagikan sejumlah pertanyaan (kuesioner) yang diberikan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Camat untuk mengurus kepentingannya. Dengan demikian, peneliti akan menggunakan alat bantu berupa angket dan lembar pengamatan yang bersifat tertutup.

Model analisis yang digunakan penulis/peneliti adalah korelasi produk moment dan regresi linier yang dianalisis secara sederhana ataupun berganda.

PEMBAHASAN

Analisis Kuantitatif

Kemampuan Kerja Pegawai

Hasil perbandingan skor total jawaban responden dengan skor total menjawab pilihan bisa dijadikan pedoman untuk melihat penilaian tingkat kemampuan kerja pegawai di Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. Adapun hasil presentase tersebut adalah : kemampuan kerja pegawai (%) = $(414 : 500) \times 100\% = 82,8\%$. Berdasarkan hasil perbandingan dapat diketahui bahwa tingkat kemampuan kerja pegawai di Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 82,8% dengan demikian dapat digambarkan bahwa tingkat kemampuan kerja pegawai di Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya dapat dikategorikan sudah cukup baik.

Tabel 4.1.1 Hasil uji deskriptif kemampuan kerja

No.	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju (SS)	38	5	190
2	Setuju (S)	45	4	180
3	Netral (N)	10	3	30
4	Tidak Setuju (TS)	7	2	14
5	Tidak Sangat Setuju (STS)	-	1	
	Jumlah	100		414

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner 2021

Pelayanan Publik

Hasil dari presentase kualitas pelayanan adalah : kualitas pelayanan (%) = $(390 : 500) \times 100\% = 78\%$. Berdasarkan hasil perbandingannya, data diketahui bahwa kualitas pelayanan di Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 78%. Dengan demikian dapat digambarkan bahwa tingkat kualitas pelayanan di Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya dapat dikategorikan sudah cukup baik.

Tabel 4.1.2. Hasil uji deskriptif pelayanan publik

No.	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju (SS)	45	5	225
2	Setuju (S)	15	4	60
3	Netral (N)	30	3	90
4	Tidak Setuju (TS)	5	2	10
5	Tidak Sangat Setuju (STS)	5	1	5
	Jumlah	100		390

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner 2021

Kepuasan Masyarakat

Dari data hasil presentase kepuasan masyarakat adalah : Kepuasan masyarakat (%) = $(389 : 500) \times 100\% = 77,8\%$. Berdasarkan hasil perbandingan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas pemberian pelayanan di Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya 77,8%. Dengan demikian dapat digambarkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan di Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya Sudah cukup baik.

Tabel 4.1.3 Hasil uji deskriptif kepuasan masyarakat

No.	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju (SS)	25	5	125
2	Setuju (S)	37	4	148
3	Netral (N)	30	3	90
4	Tidak Setuju (TS)	8	2	16
5	Tidak Sangat Setuju (STS)	10	1	10
	Jumlah	110		389

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner 2021

Pelayanan Pegawai Kantor Camat Terhadap Masyarakat Jam Kerja Pegawai Kantor Camat Susoh

Menurut aturan yang mereka katakan jam kerja dimulai dari jam 08.00 Wib dan pulang pada jam 16.45 Wib, aturan tersebut tidak tertulis namun itu adalah aturan yang telah disepakati bersama, aturan tersebut dibuat/ditulis apabila adanya pemeriksaan fisik dari kantor pemerintah lain. Berdasarkan observasi, waktu kerja datang dan pulang tidak semua Oknum Pegawai Negeri Sipil (PNS memenuhi aturan tersebut. Pada jam masuk 08.00 Wib masih ada Pegawai yang datang lebih dari jam yang telah ditentukan. Saat selesai istirahat semua Oknum Pegawai Negeri Sipil masuk kembali pada jam 14.00 Wib namun masih juga

ada beberapa oknum yang belum masuk bahkan tidak masuk sama sekali, padahal ada masyarakat yang memiliki kepentingan seperti mengurus Administrasi Penduduk, Proposal Bantuan Usaha, Surat Keterangan Izin Penelitian dan lain sebagainya. Pada jam 16.45 Wib merupakan waktu pulang pegawai, namun Pegawai Kantor Camat tidak semuanya pulang tepat waktu, bahkan sebelum jam yang ditentukan.

Pelayanan Kepada Masyarakat

Penulis hanya membatasi pelayanan publik seperti pengurusan Surat Keterangan Kehilangan Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Kehilangan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Permohonan Usaha, Proposal Usaha, Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Penelitian, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Meninggal Dunia, Surat Keterangan riwayat Kepemilikan Tanah, dan Surat Pencairan Dana Desa (DD) 40%.

Setelah persyaratan semuanya terpenuhi maka barulah bisa dibuat/diproses. Lama pembuatan surat tersebut bisa memakan waktu 20 sampai dengan 30 Menit, namun berbeda dengan Surat Keterangan riwayat Kepemilikan Tanah mungkin bisa memakan waktu 2 s/d 3 hari. Dikarenakan proses pembuatannya tergolong sedikit rumit.

Yang bertanggung jawab atas pekerjaan ini adalah Kasie–Kasie dalam Bidangnya masing-masing. Namun sebagian masyarakat yang mempunyai teman atau saudara di dalam kawasan Kantor Camat Susoh maka ialah yang akan menyelesaikan tugas dari masyarakat tersebut walaupun sebenarnya itu bukan pekerjaannya. Masyarakat juga tidak mengharuskan jika Administrasinya dilakukan bukan dari Pegawai yang bersangkutan, tetapi yang diinginkan masyarakat adalah cepat dalam pengurusan Administrasinya.

Pemerintahan Kecamatan Susoh tidak mempunyai PERBUP yang mengatur pembiayaan Administrasi dalam pengurusan surat menyurat di ruang Lingkup Kantor Camat Susoh. Disini juga diperlihatkan bahwa masyarakat juga mengeluarkan biaya untuk pembuatan surat tersebut. Sebenarnya masyarakat mempertanyakan masalah mengenai pembiayaan ini. Namun tidak ada keberanian dari masyarakat untuk menanyakan langsung disebabkan mereka takut jika segala pengurusan yang mereka lakukan tidak diselesaikan dengan tepat waktu.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai

Etos Kerja

Hasil dari wawancara dengan masyarakat sebagian besar dari mereka memberikan jawaban yang positif baik dari segi pelayanan, persyaratan, penjelasan, keramahan dan tanggung jawab. Disini masyarakat memberi penjelasan bahwasanya dulu disaat masyarakat mengajukan permohonan perizinan usaha pasti akan dicantumkan uang administrasinya, mau itu uang fotocopy atau pun hak lelah. Tetapi sekarang dengan adanya kinerja maka segala pengurusan baik itu surat menyurat maupun proposal tidak lagi di pungut biaya sepeser pun.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) saat ini telah menjadi isue strategis, dikarenakan tingkat kualitas kinerja dalam pelayanan Publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat. Ditahun-tahun sebelumnya ada sebagian masyarakat yang sering mengeluh saat pengurusan Administrasi, dengan pelayanan yang kurang sesuai seperti halnya dalam Persyaratan pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu

Keluarga, Surat Keterangan Pindah, Proposal Usaha dan Lain sebagainya masih diperumit. Tidak hanya itu pelayanan di Sekretariat Kecamatan Susoh belum juga memadai. Maka dari itu sebagian masyarakat enggan melakukan Pengurusan Administrasi di Kantor Camat Susoh. Namun dengan adanya kinerja pegawai sekarang banyak dari masyarakat yang merasa puas akan pelayanan dari pegawai. Baik itu dari segi penjelasan, persyaratan pengurusan Administrasi, Proposal Bantuan Usaha dan lain-lain. Selain pegawainya ramah, pengurusannya pun sudah lebih cepat dari biasanya, jadi masyarakat tidak lagi menunggu lama saat pengurusan Administrasi. Mengingat adanya unsur pelayanan publik yang merupakan salah satu fungsi utama pemerintah. Maka dari itu, untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas oleh pegawai pemerintah harus dilaksanakan secara simultan, karena sudah menjadi kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik dalam melayani masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi. Bila persyaratan itu terpenuhi berarti kualitas yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dalam administrasi publik, pelayanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada masyarakat atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum. Kepentingan publik pada umumnya banyak mengarah pada kepentingan umum.

Pengawasan

Pengawasan didalam kinerja Pegawai kantor camat susoh sangat diperlukan. Adanya aturan-aturan dalam kerja yang telah dibuat oleh pemerintah atasan untuk pemerintah daerah harusnya dilaksanakan sesuai dengan tugas dari masing-masing jabatan/bidang maka disini perlunya pengawasan dari pemerintah untuk para aparatur agar aturan-aturan tersebut terlaksana dengan baik dan juga agar tidak terjadinya pelanggaran norma dan nilai tersebut. Pengawasan ini bisa terlaksana apabila saling bekerja sama antara sesama bidang dalam mengerjakan tugasnya masing-masing

Sanksi

Hubungan sanksi dengan kinerja Pegawai adalah apabila sanksi yang diberikan lebih tegas dan benar-benar direalisasikan maka tindakan pelanggaran terhadap tugas yang semestinya tidak akan terjadi. Dengan adanya sanksi yang berat dan tegas, Aparatur Sipil Negara (ASN) akan semakin takut untuk melanggar peraturan kantor. Sanksi selalu ada terhadap aparatur yang melakukan kesalahan. Kesalahan yang dimaksud disini yaitu keterlambatan ASN pada saat jam masuk kerja, Sanksi ini dilakukan agar pegawai lebih disiplin, walaupun teguran sudah diberikan tetapi tetap saja pegawai melakukan kembali, maka Sanksi tidak hanya berhenti disitu. Mungkin bisa saja ada pemotongan gaji jika ada pegawai dari kantor camat susoh yang masih datang terlambat.

KESIMPULAN

- a. Pengertian etos kerja merupakan suatu keyakinan yang memiliki fungsi sebagai panduan tingkah laku seseorang, Kaitannya etos kerja dengan Kinerja Pegawai yaitu mempunyai etos kerja yang tinggi tanpa mengharapkan penghargaan, sehingga menghasilkan kinerja yang baik dan memuaskan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan Pegawai.
- b. Pelayanan yang diperlukan masyarakat pada dasarnya ada dua yaitu, layanan fisik yang sifatnya pribadi dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku lembaga/instansi kepada masyarakat.
- c. Ditahun-tahun sebelumnya ada sebagian masyarakat yang sering mengeluh saat pengurusan Administrasi, dengan pelayanan yang kurang sesuai seperti halnya dalam Persyaratan pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah, Proposal Usaha dan Lain sebagainya masih diperumit. Namun dengan adanya kinerja pegawai sekarang banyak dari masyarakat yang merasa puas akan pelayanan dari pegawai. Baik itu dari segi penjelasan, persyaratan pengurusan Administrasi, Proposal Bantuan Usaha dan lain-lain.
- d. Kepentingan publik pada umumnya banyak mengarah pada kepentingan umum.
- e. Pengawasan ini bisa terlaksana apabila saling bekerja sama antara sesama bidang dalam mengerjakan tugasnya masing-masing
- f. Sanksi selalu ada terhadap aparat yang melakukan kesalahan

SARAN

- a. Bagi instansi sebaiknya untuk setiap karyawan maupun staf agar dapat meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja serta meningkatkan pelayanan dalam menangani keluhan-keluhan dari masyarakat.
- b. Bagi pegawai, apabila ada kegiatan pembinaan dengan masyarakat harus dilakukan dengan sepenuhnya sehingga tidak terjadi kesalah pahaman.
- c. Dan untuk masyarakat harus melengkapi terlebih dahulu persyaratan dalam pengurusan, baik itu Pengurusan Administrasi Penduduk, proposal Bantuan Usaha, Permohonan Perizinan Usaha dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Drs. Muhammad, M.Si. (2018) Birokrasi (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003).
- Kuncoro, S. B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Keputusan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bengolan Kabupaten Kutai Timur. *Ejournal Pemerintahan Integratif*. 5(2), 234–245 .
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 04(01), 1–6.