



## Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Selaru Kabupaten Kepulauan Tanimbar

Susi Susanti Laiyan<sup>1\*</sup>, Rugaya Alhamid<sup>2</sup>, Jeanly Waisapy<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Pattimura, Indonesia

Alamat: Jalan IR. Putuhena Nomor 77 Poka Kota Ambon

Korespondensi penulis: [susisusantilaiyan@gmail.com](mailto:susisusantilaiyan@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to examine the performance of employees in public service at Selaru District, Tanimbar Islands Regency. The type of research used in this study is qualitative research. The author evaluates employee performance indicators in public service through observation techniques, interview techniques, and documentation techniques. Based on the research findings, the quality of service in Selaru District can be measured by public satisfaction. Although most residents consider the employees' service to be fairly good, there are still complaints regarding long service times. Factors hindering employee performance include a lack of facilities such as computers and low service quality. Punctuality is also an issue, as employees often do not arrive on time, and service speed needs improvement. Service effectiveness is further affected by low work discipline, caused by a lack of leadership firmness and weak sanctions for employees who are late, leave their workplace without a clear reason, or leave early. Additionally, in terms of independence, the government and district head are expected to be more proactive in providing services and meeting the needs of the community quickly and responsively to enhance the effectiveness of public service in Selaru District.*

**Keywords:** *Employee, performance, public, service.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja pegawai dalam pelayanan publik kecamatan selaru Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penulis menilai indikator Kinerja pegawai dalam pelayanan berdasarkan dan dilakukan melalui teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan di Kecamatan Selaru dapat diukur dari kepuasan masyarakat. Meskipun sebagian besar warga menilai pelayanan pegawai cukup baik, masih ada keluhan terkait waktu pelayanan yang lama. Faktor penghambat kinerja pegawai meliputi kurangnya fasilitas seperti komputer dan rendahnya kualitas pelayanan. Ketepatan waktu pegawai juga masih menjadi kendala, karena sering kali mereka tidak hadir sesuai jadwal dan kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh disiplin kerja yang rendah, yang disebabkan oleh kurangnya ketegasan pimpinan dan lemahnya sanksi bagi pegawai yang terlambat, meninggalkan tempat kerja tanpa alasan jelas, atau pulang lebih awal. Selain itu, dalam aspek kemandirian, pemerintah dan camat dituntut untuk lebih sigap dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat dan responsif guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Selaru.

**Kata Kunci:** Kinerja, pegawai, pelayanan, publik.

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik tingkat pusat maupun tingkat daerah. Undang-Undang Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berarti kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai

dengan undang-undang maka pemerintahan harus memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat merasa lebih puas. (Menurut Bathoro,2011;14-15) menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan suatu dambaan masyarakat yang didukung oleh perilaku aparat yang baik. Dengan perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih bagus,bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat.

Peraturan Menteri Penyalagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayalagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Publik Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Kinerja disebut juga prestasi kerja ialah merupakan hasil dan tingkat pencapaian seseorang atau keseluruhan dalam periode tertentu pada pelaksanaan tugas dibandingkan dengan bermacam kemungkinan seperti standar hasil kerja,target kriteria yang telah terlebih dahulu ditentukan dan disepakati bersama menurut Rivai ( dalam Muhammad Sandy 2015;12). Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa juga bersangkutan dengan kelembagaan penyelenggaraan pelayanan dan proses pelayanan dan proses sumber daya manusia pemberi layanan. Pada dasarnya bahwa kinerja itu merupakan kontribusi yang diberikan pegawai kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan pelayanan yang cukup berkembang dan maju.

Menurut PP No 17 Tahun 2018 peraturan pemerintahan tentang kecamatan dalam Bab 1 pasal (1) bahwa peraturan pemerintah dimaksud ialah: Bagian wilayah daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat, Kelurahan adalah bagian dari kecamatan sebagai perangkat kecamatan, Menteri adalah seseorang pelaksana urusan pemerintahan dalam negeri. Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dan menjalankan kewenangannya sesuai yang dilimpahkan oleh kepala daerah.

Kinerja pelayanan publik dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain adalah manusia itu sendiri. Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan organisasi. Potensi setiap individu yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Di mana

keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk menggerakkan roda aktivitas organisasi. Sumber daya manusia harus diarahkan dan dikoordinasikan untuk menghasilkan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud. Kelancaran penyelenggaraan pemerintah dan pelaksanaan pembangunan nasional terutama tergantung dari kemampuan para pegawai negeri sipil itu sendiri. Pegawai negeri sipil mempunyai peranan yang menentukan yaitu sebagai pemikir, pelaksana, perencana, dan pengendalian pembangunan, dengan demikian pegawai negeri sipil mempunyai peranan yang sangat penting dalam memperlancar jalannya roda pemerintahan dan pembangunan nasional termasuk di Kantor Kecamatan Selaru Kabupaten Kepulauan Tanimbar

Berdasarkan observasi yang dilakukan, kualitas menunjukan bahwa kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan masih perlu di tingkatkan, terutama dalam hal keramahan, kesopanan, dan ketepatan waktu. pegawai masih kurang ramah dan sopan kepada masyarakat, serta sering terlambat dalam memberikan pelayanan. Responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan dan kemudahan akses pelayanan seperti: penerbitan kartu keluarga (KK), penerbitan surat pindah domisili, penerbitan surat izin usaha perdagangan (SIUP), Penerbitan izin membangun bangunan (IMB), penyaluran bantuan langsung tunai (BLT).

Adapun juga sumber daya manusia yang masih kurang terdapat 13 (tiga belas) pegawai saja yang berada di kantor Kecamatan Selaru hal ini membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat karena pegawai di kantor Camat tersebut masih sedikit. Ketepatan waktu, seringkali pegawai di kantor Camat tersebut datang ke kantor tidak tepat waktu biasanya kantor memulai aktivitasnya pada pukul 08:00 tetapi pada kenyataannya pegawai yang datang ke kantor tersebut sekitar pukul 09:00 diatas jam kerja kantor. hal ini membuat kinerja dari pegawai tersebut dianggap kurang baik dan dapat mempengaruhi pegawai tersebut dalam setiap kerjanya. Efektivitas pelayanan yang masih kurang pada kantor Camat dikarenakan fasilitas yang belum lengkap di kantor seperti : computer dan print dimana alat-alat tersebut dapat membantu pegawai dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. kurangnya kedisiplinan serta tanggung jawab dari pegawai kantor yang telah lalai dalam menjalankan tugas untuk melayani masyarakat. demikian dari semua masalah yang terjadi dibutuhkan suatu komitmen yang baik dari kepala Camat selaku pemimpin Camat agar bisa mengarahkan perangkat desa agar memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat Desa adaut. Berdasarkan

uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul tentang: “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Selaru Kabupaten Kepulauan Tanimbar”

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggungjawaban kepada organisasi dan publik. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu (Jayakusuma, 2016). kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan organisasi sebagai penjabaran dari visi, misi dan rencana strategis suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta yang mengidentifikasikan tingkat keberhasilan seseorang dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Program dan kebijakan yang ditetapkan. Performance diterjemahkan menjadi kinerja, juga prestasi kerja, pelaksanaan kerja atau hasil kerja / untuk kerja / penampilan kerja. Kinerja sebagai suatu konsep, menunjukkan adanya keterkaitan antara hasil kerja dengan tenaga kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa. Seorang tenaga kerja yang produktif, jika ia mampu menghasilkan output yang lebih banyak dari pada karyawan yang lainnya dalam satu satuan waktu yang sama (Crystallography, 2016).

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menggambarkan situasi sosial secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2000), pendekatan kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang diamati. Fokus utama penelitian ini adalah fenomena sosial serta memberikan pemahaman terhadap perasaan dan persepsi partisipan dalam konteks yang diteliti.

Penelitian ini dilakukan di Desa Adaut, Kecamatan Selaru, Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati langsung

peran dan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Selaru. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur, di mana peneliti bebas menggali informasi dari informan tanpa menggunakan pedoman wawancara yang sistematis. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai dokumen terkait, seperti buku, jurnal, dan dokumen administrasi yang berhubungan dengan pelayanan publik di kecamatan tersebut.

Dalam penelitian ini, penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive, mengingat pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif. Informan utama terdiri dari Kepala Kantor Camat, Sekretaris Camat, pegawai bagian pelayanan, serta masyarakat yang menerima layanan publik. Jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah delapan orang. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahapan utama. Pertama, reduksi data yang bertujuan untuk menyederhanakan, menyeleksi, dan memfokuskan data sehingga lebih bermakna dan mudah dianalisis. Kedua, penyajian data dalam bentuk naratif yang disusun secara sistematis agar mudah dipahami. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan data yang telah dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasikan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang hendak dicapai.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan selaru kabupaten kepulauan tanimbar merupakan salah satu kecamatan yang bertugas untuk melayani masyarakat untuk melakukan berbagai urusan. Kinerja pegawai dalam pelayanan merupakan bentuk penilaian bagi masyarakat saat melakukan pelayanan yang mereka inginkan. Masyarakat mengharapkan adanya kinerja pegawai yang bagus dan cepat tanggap. maka kinerja pegawai dalam pelayanan publik masyarakat akan lebih bagus dilihat masyarakat pada saat mereka melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Selaru Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Untuk memperoleh suatu data mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Selaru Kabupaten Kepulauan Tanimbar penulis menggunakan 5 (lima) indikator kinerja pegawai dan untuk mendapatkan data maka penulis melakukan wawancara kepada informan yaitu pegawai Kantor Kecamatan dengan jabatan pengelola kesejahteraan sosial

Berikut ini merupakan hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara secara mendalam yang telah dilakukan peneliti kepada informan ketika melakukan penelitian mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan. Dalam melakukan observasi dan wawancara mendalam terhadap informan, maka peneliti melakukannya berdasarkan lokasi serta waktu yang sudah diatur sebaik mungkin. Dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik dapat dilihat bahwa kinerja pegawai di kantor camat belum baik atau masih kurangnya ketrampilan, sehingga masih adanya keluhan dari masyarakat setempat. Maka itu pegawai dalam pelayanan harus konsisten dalam melayani masyarakat dan kepada camat harus menyediakan fasilitas agar pegawai dapat melayani masyarakat dengan baik.

### ***Kualitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik***

Kuantitas merupakan jumlah kerja yang telah dilakukan oleh individu atau kelompok sesuai dengan standar pekerjaan dan target yang harus dicapai. Dalam konteks Kantor Kecamatan Selaru, kuantitas kerja dapat dilihat dari bagaimana pegawai menggunakan waktu mereka dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Jumlah pekerjaan yang telah diselesaikan menjadi indikator tercapai atau tidaknya target yang telah ditetapkan oleh pimpinan kepada staf pegawainya. Berdasarkan evaluasi, target yang ditentukan dalam satu tahun telah berhasil dicapai, sehingga kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Selaru dapat dikatakan cukup baik.

Menurut Bapak G.R, selaku Camat Kecamatan Selaru, tanggung jawab atas pelayanan publik tetap berada di bawah kendalinya, meskipun ia mengakui bahwa pengawasan terhadap seluruh pegawai tidak bisa dilakukan secara penuh. Ia menekankan bahwa keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada kesadaran dan tanggung jawab individu masing-masing pegawai. Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan publik telah diupayakan secara optimal, efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh perilaku dan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu J.L, selaku Sekretaris Camat, yang menegaskan bahwa masyarakat umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ia menambahkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap menjadi prioritas, termasuk dalam menjelaskan prosedur administrasi kepada masyarakat. Meskipun masih ada sebagian masyarakat yang kurang memahami proses pelayanan, ia menegaskan bahwa hal tersebut

bukan sepenuhnya kesalahan aparat pemerintah, karena mereka telah menjalankan tugas sesuai dengan standar yang berlaku.

Dalam wawancara dengan beberapa pegawai camat lainnya, mereka menolak anggapan bahwa ada diskriminasi dalam pelayanan. Ibu T.N menyatakan bahwa seluruh masyarakat diperlakukan sama selama mereka memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Sementara itu, Bapak D.F menegaskan bahwa ia dan rekan-rekannya telah berusaha memberikan pelayanan yang optimal. Bapak H.A juga menambahkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada kecepatan dan ketepatan, tetapi juga keramahan agar masyarakat merasa nyaman dalam mengurus administrasi di kantor camat.

Pendapat dari masyarakat pun beragam. Ibu S.N menyatakan bahwa aparat kecamatan telah menunjukkan keramahan dalam pelayanan, meskipun terkadang ada perbedaan dalam perlakuan yang masih bisa ditoleransi. Namun, Bapak J.L mengungkapkan bahwa meskipun kualitas kinerja pemerintah kecamatan sudah baik, pelaksanaannya oleh pegawai masih belum maksimal.

Sebaliknya, Ibu E.K menilai bahwa pegawai kecamatan telah menjalankan tugas mereka dengan baik, terutama dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan sikap yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada perbedaan persepsi di antara masyarakat, secara umum pelayanan di Kantor Kecamatan Selaru telah berjalan dengan baik dan memenuhi standar yang diharapkan.

### ***Kuantitas Kerja***

Kuantitas kerja merupakan jumlah pekerjaan yang telah dilakukan oleh individu atau kelompok sesuai dengan standar yang ditetapkan dan target yang harus dicapai. Dalam konteks Kantor Kecamatan Selaru, kuantitas kerja menjadi indikator keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka. Menurut Bapak G.R, selaku Camat Selaru, para pegawai telah bekerja sesuai dengan target yang ditentukan. Hal ini terlihat dari bagaimana mereka memanfaatkan waktu dalam menyelesaikan tugasnya. Pernyataan ini juga diperkuat oleh Ibu J.L, selaku Sekretaris Camat, yang menegaskan bahwa peraturan yang telah ditetapkan sudah dijalankan dengan baik, meskipun masih ada masyarakat yang kurang memahami prosedur administrasi.

Sejalan dengan pernyataan pimpinan, beberapa pegawai camat juga memberikan pandangan mereka mengenai kuantitas kerja di kantor tersebut. Bapak D.F menyatakan bahwa jumlah pekerjaan yang telah mereka selesaikan cukup banyak dan mereka merasa telah

memberikan pelayanan yang baik. Sementara itu, Bapak H.A mengakui bahwa meskipun sebagian besar pegawai telah berusaha memberikan pelayanan yang optimal, masih ada beberapa pegawai lain yang kinerjanya kurang baik, sehingga menyebabkan keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu, ia berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal senada juga disampaikan oleh Ibu T.N, yang menegaskan bahwa mereka telah menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang ada.

Dari sudut pandang masyarakat, ada perbedaan dalam penilaian terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Selaru. Bapak J.L menilai bahwa pelayanan sudah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat kendala dalam fasilitas kantor seperti komputer dan printer yang menyebabkan keterlambatan pelayanan. Sementara itu, Ibu S.N mengungkapkan bahwa ada pegawai yang tidak disiplin dalam jam kerja, sehingga memperlambat proses administrasi, seperti dalam pengurusan surat keterangan pindah penduduk. Ia berharap agar Camat lebih memperhatikan kedisiplinan pegawai agar pelayanan bisa lebih baik.

Pendapat lain juga datang dari Ibu E.K, yang menilai bahwa pelayanan di kantor camat sebenarnya sudah cukup baik. Namun, ia menekankan pentingnya ketepatan waktu dalam jam kerja agar proses administrasi berjalan lebih efektif. Secara keseluruhan, meskipun Kantor Kecamatan Selaru telah berusaha mencapai target dalam kuantitas kerja, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam kedisiplinan pegawai dan penyediaan fasilitas yang lebih memadai untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

### ***Ketepatan Waktu***

Ketepatan waktu dalam pekerjaan merupakan aspek penting yang memastikan setiap tugas diselesaikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Di Kantor Kecamatan Selaru, Kabupaten Kepulauan Tanimbar, pegawai dituntut untuk bekerja secara disiplin agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan optimal. Menurut Bapak G.R, selaku Kepala Camat, ketepatan waktu diberlakukan untuk mendisiplinkan aparat dan masyarakat desa dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Hal ini juga diperkuat oleh Ibu J.L, selaku Sekretaris Camat, yang menekankan bahwa aturan mengenai ketepatan waktu dibuat agar pegawai dan masyarakat dapat menaati peraturan yang telah ditetapkan demi kelancaran prosedur administrasi.

Beberapa pegawai camat juga memberikan pandangannya mengenai ketepatan waktu dalam pekerjaan mereka. Ibu T.N menyatakan bahwa aturan ini bertujuan untuk mendisiplinkan pegawai dan masyarakat agar aktivitas mereka lebih terstruktur. Sementara itu,

Bapak D.F menekankan bahwa kepatuhan terhadap aturan waktu sangat penting untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat waktu dan efisien. Dari sudut pandang masyarakat, Bapak H.A menyebutkan bahwa ketepatan waktu menunjukkan profesionalisme pegawai dalam bekerja dan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Namun, ada juga masyarakat yang menilai bahwa ketepatan waktu belum sepenuhnya diterapkan di Kantor Kecamatan Selaru. Ibu S.N mengungkapkan bahwa pelayanan di kantor camat masih berbelit-belit dan sering mengalami keterlambatan karena kurangnya kejelasan dalam pembagian tugas serta lemahnya koordinasi dalam pekerjaan. Meskipun semua persyaratan administrasi telah dipenuhi, proses pelayanan tetap memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu E.K, yang menyoroti bahwa masih ada pegawai yang datang terlambat dengan alasan keperluan pribadi, sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Kritik terhadap disiplin waktu juga disampaikan oleh Bapak J.L, yang merasa kecewa karena pegawai camat sering tidak mengikuti waktu kerja yang telah ditetapkan. Ia mengungkapkan bahwa masyarakat sering kali harus menunggu pegawai yang datang terlambat, meskipun jam kerja sudah dimulai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ketepatan waktu telah diatur dalam prosedur kerja, penerapannya masih menghadapi kendala, baik dari sisi pegawai maupun sistem manajemen internal kantor kecamatan. Oleh karena itu, peningkatan disiplin kerja dan pengawasan yang lebih ketat diperlukan untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

### ***Efektifitas***

Efektivitas secara umum dapat diukur dari seberapa besar pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara terprogram. Dalam konteks pelayanan di Kantor Kecamatan Selaru, Kabupaten Kepulauan Tanimbar, efektivitas kerja pegawai mencerminkan keberhasilan mereka dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan standar kerja. Efektivitas juga berkaitan dengan sejauh mana pelayanan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk memahami efektivitas pelayanan publik di kantor kecamatan ini, beberapa informan memberikan pandangannya terkait pelaksanaan tugas pegawai.

Menurut Bapak G.R, selaku Kepala Camat, efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Selaru sudah cukup baik karena semua pegawai menjalankan tugasnya secara optimal dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Meskipun demikian, terdapat tuntutan dari masyarakat agar pelayanan lebih sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Ibu J.L, Sekretaris Camat, yang menyebutkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan sudah baik, namun masih terkendala oleh terbatasnya sarana dan prasarana yang memadai. Keterbatasan ini menyebabkan beberapa masyarakat merasa bahwa efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal sesuai harapan.

Beberapa pegawai juga memberikan pandangan mereka terkait efektivitas pelayanan. Ibu T.N menilai bahwa pelayanan di kantor kecamatan sudah berjalan dengan baik, tepat waktu, dan memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa hambatan. Hal ini juga didukung oleh Bapak D.F, yang menilai bahwa pelayanan publik sudah terpenuhi dengan baik. Sementara itu, Bapak H.A menambahkan bahwa efektivitas pelayanan publik sudah berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan dan tidak terdapat kesalahan dalam pelaksanaannya.

Pandangan dari masyarakat mengenai efektivitas pelayanan cenderung beragam. Bapak J.L, seorang warga, menyatakan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Selaru telah menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan standar kerja yang berlaku. Ia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam pengurusan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). Namun, ada juga warga yang merasa kurang puas. Ibu S.N, misalnya, mengungkapkan bahwa beberapa layanan, seperti pembuatan surat keterangan domisili dan surat keterangan tidak mampu, sering mengalami keterlambatan dan tidak selesai dalam waktu yang telah ditentukan.

Pendapat lain datang dari Ibu E.K, yang merasa cukup puas dengan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Meskipun demikian, perbedaan pandangan antara pegawai dan masyarakat menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar efektivitas pelayanan dapat lebih optimal. Evaluasi terhadap kendala, seperti keterbatasan fasilitas dan disiplin waktu, perlu dilakukan agar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Selaru semakin baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### ***Kemandirian***

Kemampuan pemerintah camat dan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan melalui potensi kinerja pegawai dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kemandirian

dan responsivitas pegawai dalam menjalankan tugasnya. Menurut Bapak G.R, selaku Camat Selaru, pegawai di Kantor Kecamatan Selaru Kabupaten Kepulauan Tanimbar memiliki kemandirian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik dalam hal administrasi maupun dalam penyelesaian permasalahan masyarakat, pegawai selalu responsif dan siap melayani. Jika ada laporan dari masyarakat, camat bersama aparat kecamatan segera meninjau lapangan dan menindaklanjutinya secara cepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Sejalan dengan pernyataan camat, Ibu J.L, selaku Sekretaris Camat, juga menegaskan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Selaru selalu siap memberikan pelayanan dan menanggapi keluhan masyarakat dengan positif. Jika ada permasalahan dalam pelayanan, seperti pegawai yang tidak masuk kerja atau tidak berada di tempat, camat dan pegawai lainnya segera mengambil tindakan untuk menyelesaikan kendala tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Selaru berorientasi pada solusi dan efektivitas dalam menangani setiap laporan dari masyarakat.

Beberapa pegawai juga memberikan pandangan mereka terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Selaru. Ibu T.N menyampaikan bahwa pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan baik, dan jika ada pegawai yang melanggar aturan, akan langsung dilaporkan kepada camat untuk ditindaklanjuti. Bapak D.F menambahkan bahwa menurutnya, pelayanan di kantor camat sudah dilakukan dengan baik, dan masyarakat merasa puas. Hal senada diungkapkan oleh Bapak H.A yang menyatakan bahwa pelayanan telah sesuai dengan peraturan dan dilakukan tepat waktu.

Pandangan masyarakat tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Selaru juga beragam. Ibu S.N menilai bahwa pegawai cukup cepat dalam menangani penyelesaian pelayanan, meskipun harus tetap mengikuti persyaratan yang telah ditetapkan. Ibu E.K berpendapat bahwa pegawai camat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan selalu sigap memberikan solusi jika masyarakat mengalami kesulitan. Namun, Bapak J.L mengingatkan bahwa kendala teknis seperti kerusakan mesin atau pemadaman listrik terkadang menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum pelayanan sudah baik, masih terdapat beberapa hambatan teknis yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Selaru.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan di Kecamatan Selaru dapat diukur dari kepuasan masyarakat. Meskipun sebagian besar warga menilai pelayanan pegawai cukup baik, masih ada keluhan terkait waktu pelayanan yang lama. Faktor penghambat kinerja pegawai meliputi kurangnya fasilitas seperti komputer dan rendahnya kualitas pelayanan. Ketepatan waktu pegawai juga masih menjadi kendala, karena sering kali mereka tidak hadir sesuai jadwal dan kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh disiplin kerja yang rendah, yang disebabkan oleh kurangnya ketegasan pimpinan dan lemahnya sanksi bagi pegawai yang terlambat, meninggalkan tempat kerja tanpa alasan jelas, atau pulang lebih awal. Selain itu, dalam aspek kemandirian, pemerintah dan camat dituntut untuk lebih sigap dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat dan responsif guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Selaru.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Agus Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, A. (2006). *Kebijakan publik berbasis dinamika policy analysis*. Gava Media.
- Dwiyanto, A. (2009). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Eko, W. S. (2015). *Manajemen pengembangan sumber daya manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harbani, P. (2013). *Kepemimpinan birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutasoit, N. S. (2016). Kinerja pegawai negeri sipil pada kantor kecamatan Palaran Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 4(2), 3951–3961.
- Kurhayadi, R., Rohayati, Y., & Sucipto, B. (2020). Kebijakan publik di era digitalisasi. *Insan Cendekia Mandiri*.
- Mahale, D. Y. A., Dotulong, L. O. H., & Tawas, H. N. (2017). Pengaruh disiplin kerja, penempatan, serta diklat terhadap kinerja pegawai Balai Pengelolaan Daerah Aliran Sungai dan Hutan Lindung (BPDASHL) Tondan di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2), 706–713.

- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT. Remaja Rosda Karya.
- Nadjib, A. (2020). Analisis kinerja aparatur sipil negara di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(1), 279–287.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335–364.
- Prawiwo Sentono, S., & Suyudi, S. (1998). *Kebijakan kinerja karyawan: Kiat membangun organisasi kompetitif menjelang perdagangan bebas dunia*. BPF, Yogyakarta.
- Revida, E., Aisyah, S., & Pardede, A. F. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rindah. (2017). Analisis kinerja aparat sipil negara (ASN) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *eJurnal Katalogis*, 5(1), 109–119.
- Samsuddin, H. (2018). *Kinerja karyawan: Tinjauan dari dimensi gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan komitmen organisasi*. Indomedia Pustaka.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi penelitian bisnis*. Salemba Empat.
- Suprpto. (2013). *Metodologi penelitian ilmu pendidikan dan ilmu-ilmu pengetahuan sosial: Penelitian kuantitatif dan kualitatif dilengkapi dengan teknik pengolahan data dan tabel statistik*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).