

Evaluasi Kinerja Pelayanan Pegawai Kantor Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato (Studi Kasus Presepsi Penilaian Pengguna Layanan 2023)

Sintia Lamusu¹, Heldi Vanni Alam², Valentina Monoarfa³

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia³

Email: heldy.alam@ung.ac.id²

Abstract: Objectives and Formulation of the problem in this study How is the evaluation of service performance of Popayato District Office employees, Pohuwato Regency, especially when viewed through the perspective of service users in 2023?. The results showed that the services provided by Popayato Subdistrict Office Employees were very good and had advantages, especially when viewed from the concept of Service-Oriented, Accountable, Competent, Harmonious, Loyal, Adaptive and Collaborative (BERAKHLAK). However, the service process is often disrupted by shortcomings caused by technical problems. This will interfere with the services provided by Popayato sub-district office employees. However, informants who use services at the Popayato sub-district office feel well served with the services at the Popayato sub-district office.

Keywords: Performance Evaluation; Service Quality

Abstrak: Tujuan dan Rumusan masalah dalam penelitian ini Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan pegawai Kantor Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato terutama bila ditinjau melalui perspektif pengguna layanan di tahun 2023 ?. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Camat Popayato sudah sangat baik dan mempunyai kelebihan terutama bila ditinjau dari konsep Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif (BERAKHLAK). Namun, dalam proses pelayanan tidak jarang terganggu oleh kekurangan yang disebabkan pada persoalan teknis. Hal tersebut akan mengganggu pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Camat Popayato. Meski demikian informan pelayanan yang ada di Kantor Camat Popayato.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja; Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Praktik birokrasi merupakan sistem kerja berdasarkan mekanisme dan regulasi yang berlaku dan telah ditentukan skala dan standarnya oleh pemerintah pusat. Pelayanan dan kinerja yang baik di lingkungan birokrasi dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat serta mampu meningkatkan citra suatu instansi di kalangan publik. Dalam kehidupan bernegara, birokrasi menjadi aktor yang berperan dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan (Hasanah, 2019). Sementara itu menurut Nurdin (2019) fenomena perilaku birokrasi kedudukan, peran dan fungsinya tidak dapat dipisahkan dari individu selaku aparat (pegawai) yang mempunyai persepsi, nilai, motivasi dan pengetahuan dalam rangka melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab sosial dalam pelayanan publik.

Pengguna layanan dalam hal ini masyarakat menjadi faktor utama yang harus diperhatikan. Kepuasan pengguna layanan dapat mendorong dan memperbaiki citra instansi pemerintahan. Bagaimanapun, kehadiran instansi pemerintahan diantaranya untuk memenuhi kebutuhan layanan yang diinginkan masyarakat. Sebab itu, menurut Arian & Putra (2013) bahwa penilaian terhadap kinerja organisasi pemerintah tidak cukup menggunakan indikator yang melekat pada organisasi pemerintah, melainkan juga harus memperhatikan pandangan dan kepuasan pengguna jasa layanan. Berdasarkan argumentasi tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna jasa layanan merupakan indikator yang harus dipenuhi dalam mengevaluasi kinerja pelayanan di instansi pemerintahan.

Di Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) melalui website resminya melaporkan bahwa, di tahun 2022, dapat digambarkan secara keseluruhan ada kenaikan implementasi birokrasi yang diperoleh berdasarkan evaluasi yang dilakukan pada tingkat provinsi yaitu 88,23% dari sebelumnya 82%. Dalam Indeks Pelayanan

Publik (IPP) meningkat di tahun 2022, menjadi 3.87% hal mana sebelumnya di tahun 2021 hanya 3,79% (HUMAS MENPANRB, 2023). Angka ini menjadi dasar penting untuk dilakukan tinjauan di semua tingkatan, terutama di tingkat kecamatan. Hal mana untuk melihat sejauh mana pelayanan publik dilakukan dengan baik secara merata.

Sebab itu, evaluasi kinerja terhadap praktik pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat penting. Etika seorang pegawai memberikan pengaruh terhadap pelayanan publik. Gambaran saat ini menurut Abbas & Saddat (2020) bahwa kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Padahal, Upaya dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance) adalah prinsip dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan mulai dari tingkat pusat hingga wilayah tingkat bawah kecamatan/desa.

Dalam mewujudkan komitmen dan prinsip tersebut, Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah penggerak yang diharapkan mempunyai kecakapan kerja, kedisiplinan, dapat bekerjasama dengan baik, mempunyai daya tanggap, bertanggung jawab serta taat pada aturan-aturan yang berlaku. Bila hal ini dilaksanakan secara baik dan berkelanjutan dapat menaikkan kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan-pelayanan pada rakyat.

Evaluasi terhadap kinerja pelayanan pegawai dapat menjadi tolak ukur perbaikan kinerja sekaligus refleksi yang mengarahkan pada perbaikan ke depan. Dalam konteks Provinsi Gorontalo, sebagai daerah yang telah berdiri sejak 22 tahun lalu, hingga saat ini terus berupaya melaksanakan tata kelola aparatur pemerintahan baik pada tingkat provinsi, kabupaten hingga kecamatan. Wilayah Provinsi Gorontalo yang strategis dapat menarik investasi atau pengusaha dari luar Gorontalo untuk melakukan investasi, dan transaksi jual beli bahkan tinggal atau membangun usahanya di provinsi ini. Dalam melancarkan agenda tersebut, perlu didukung dengan optimalisasi pelayanan publik yang baik.

Di Provinsi Gorontalo, menurut Yahya (2023) penilaian pelayanan publik tahun 2022 mencakup empat dimensi, yakni dimensi input dengan variabel kompetensi penyelenggara dan sarana prasarana, proses dengan variabel kepatuhan terhadap standar pelayanan, output dengan variabel persepsi maladministrasi, serta pengelolaan pengaduan. Pemerintah Daerah di Provinsi Gorontalo menunjukkan kesemuanya masih berada pada zona kuning standar pelayanan (nilai 54.00-77.00). Rincian nilainya adalah Provinsi Gorontalo (72.65), Kota Gorontalo (67.50), Kabupaten Gorontalo (69.20), Kabupaten Boalemo (76.31), Kabupaten Pohuwato (73.96), Kabupaten Bone Bolango (62.93), dan Kabupaten Gorontalo Utara (70.51). Data ini dapat menjadi stimulus untuk menggerakkan pelayanan publik lebih baik.

Berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa rencana hasil kerja pelayanan di Kantor Camat Popayato memiliki indikator yang harus dipenuhi. Dalam hal ini terbagi atas dua hal yaitu kuantitas dan kualitas kerja. Secara spesifik kerja pelayanan yang ada di kantor camat dapat terdiri dari: pelayanan surat masuk dan keluar, kartu tanda penduduk elektronik dan kartu keluarga, surat dispensasi, nikah surat rekomendasi usaha, dokumen surat pernyataan penyerahan hak atas tanah (SPPH) dan surat keterangan miskin. Dalam mewujudkan kualitas dan kuantitas pelayanan yang baik maka dibutuhkan standar operasional prosedur (SOP).

Keberadaan Standar Operasional menjadi pedoman bagi pegawai dalam memberikan pelayanan. Tujuannya agar rencana hasil kerja dapat berjalan dengan lancar, dari sisi kualitas dan kuantitas. Meski demikian, gejala awal tentang keluhan pelayanan diperoleh berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat Popayato. Hal tersebut dilakukan guna mendapatkan data serta mengetahui permasalahan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Popayato. Beberapa hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Pertama, pegawai Kantor Kecamatan Popayato masih ditemukan beberapa ada yang datang terlambat. Hal mana dapat dibuktikan melalui daftar hadir (absensi) yang telah dilampirkan di bagian atas. Keterlambatan ini tentu akan berimplikasi pada pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Kehadiran pegawai dan ketepatan waktu dalam bekerja sangat penting untuk memberikan pelayanan yang maksimal.
- b. Kedua, pelayanan yang diberikan pada masyarakat secara eksklusif juga melalui perwakilan dari sekretaris desa (carik) buat mengurus Surat Pernyataan Pelepasan Hak atas Tanah (SPPH) terkesan dipersulit. Bentuk dipersulitnya seperti: menunda pelayanan, meminta berkas persyaratan yang sebenarnya tidak dibutuhkan, durasi waktu pembuatan hingga satu setengah bulan dimana normalnya merupakan satu-dua minggu. (Sumber : Wawancara dengan Sekretaris Desa Trikora, Selasa 21 Febuari 2023).

- c. Ketiga, pegawai kantor Kecamatan Popayato belum maksimal dan memiliki kecakapan kerja yang memadai. Hal ini ditunjukkan dengan pegawai tak mengerti mekanisme atau prosedur kerja buat merampungkan sebuah pekerjaan seperti tidak hafal syarat pembuatan surat keterangan tidak mampu, pengurusan SPPHT tanah, surat keterangan izin usaha kecil menengah dan lain sebagainya. (Sumber : Wawancara dengan masyarakat Desa Trikora, Selasa 21 Februari 2023).
- d. Keempat, belum ada pelatihan pada aparatur pemerintahan desa atau kelurahan berkaitan dengan prosedur dan aktivitas keadministrasian publik. Dampaknya banyak sekretaris desa (carik) yang menjadi bingung bila diminta untuk mengurus surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu dan lain sebagainya. (Sumber : Hasil Wawancara dengan Kepala Desa Trikora, Selasa 21 Februari 2023).

Berdasarkan kenyataan permasalahan di atas akan memberikan akibat yang kurang baik yakni menurunnya kinerja pelayanan pegawai di Kecamatan Popayato. Selain itu, jika hal ini tidak ditindaklanjuti akan berimplikasi bagi pegawai Kantor Kecamatan Popayato yang nanti tidak dapat member pelayanan yang baik kepada masyarakat Popayato. Kenyataan ini mendorong peneliti untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato Provinsi Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2005), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek-objek alam. Apabila peneliti menjadi alat kuncinya, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi (asosiasi), analisis data induktif, dan hasil yang berfokus pada kepentingan data yang lebih penting dibandingkan generalisasi. Adapun hubungannya dengan penelitian ini, peneliti mengkaji tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan Pegawai Kantor Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato (Studi Kasus Persepsi Penilaian Pengguna Layanan Tahun 2023).

Informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini merupakan orang yang dipandang mampu memberikan data yang diperlukan dan dapat dipercaya kebenarannya. Informan dalam Penelitian ini yaitu Pegawai yang ada pada Kantor Pemerintah Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato dan juga Masyarakat Kecamatan Popayato sebagai Pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah induktif yaitu dari fakta, fakta, gejala, kemudian permasalahan yang diperoleh melalui observasi di kantor pemerintah Kecamatan Popayato. Dari fakta tersebut dan fakta khusus tersebut, peneliti akan membuat diagram umum. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga bentuk, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Informan sebagai pegawai di kantor kecamatan menyatakan bahwa bentuk pelaksanaan evaluasi kinerja dilaksanakan dengan melalui evaluasi kinerja pegawai yang menjadi program peningkatan dan penilaian kinerja disetiap bidang, salah satu indikator pelaksanaan evaluasi yaitu dengan memanfaatkan kotak saran suara dari masyarakat pengguna layanan, sehingganya bentuk kekurangan yang menjadi kelemahan pegawai dalam hal pelayanan Masyarakat dapat di Atasi. Di antaranya mengemukakan bahwa pelayanan yang paling banyak dilaksanakan adalah surat pindah, hal tersebut karena ada masyarakat yang statusnya belum begitu jelas sebab ada yang pindah-pindah desa. Problem lain juga yang menjadi faktor tantangan dalam memberikan pelayanan adalah soal teknis seperti listrik dan jaringan yang biasanya padam. tidak sedikit Pegawai Kantor Camat yang mendapatkan protes, sebab masyarakat belum paham prosedur yang diterapkan terutama waktu pengurusan. Tidak sedikit masyarakat ada yang marah bila waktunya agak lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan pegawai di Kantor Camat Popayato Kabupaten Pohuwato, dapat disimpulkan bahwa Dari segi pelayanan Kantor Camat Popayato memberikan berbagai jenis pelayanan kepada masyarakat, termasuk dokumen kependudukan seperti KTP dan KK, surat-suratan, izin usaha, serta administrasi kependudukan. Pelayanan di Kantor Camat Popayato mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai dengan regulasi pemerintah daerah kabupaten. Mereka berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. Tantangan yang dihadapi termasuk pemadaman listrik yang dapat mengganggu pelayanan, perubahan data di desa yang memerlukan pembaruan, dan jaringan yang mungkin tidak selalu stabil. Meskipun tidak ada keluhan signifikan yang disampaikan langsung kepada pegawai, terkadang masyarakat mengharapkan pelayanan yang lebih cepat atau efisien. Sebagai pegawai pemerintah kecamatan popayato berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan mengikuti prosedur yang ada. Mereka juga melakukan pendekatan emosional untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat.

Informan yang berhasil diwawancarai dalam kasus ini informan sebagai pengguna layanan memaparkan bahwa pelaksanaan pelayanan sudah dilakukan dengan sangat baik, dari setiap segi pelayanan seperti Pegawai kantor Camat Popayato selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat selalu melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab sangat menerima dengan baik apabila ada masukan atau tanggapan dari masyarakat terkait dengan pelayanan.

Meskipun ada beberapa tantangan teknis seperti pemadaman listrik dan masalah jaringan, para pegawai di Kantor Camat Popayato berupaya memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada masyarakat. Masyarakat umumnya juga bersikap baik terhadap pelayanan yang mereka terima. Terlebih lagi, tidak ada insiden signifikan seperti perlakuan buruk atau protes yang signifikan dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Camat Popayato berjalan dengan baik dan mendapat dukungan positif dari masyarakat. Pegawai di Kantor Camat memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan kemampuan yang baik sehingga pegawai dinilai berkompeten disetiap bidangnya, setiap sikap pelayanan pegawai melalui nilai-nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif telah dipenuhi oleh pegawai sehingganya informan dalam penelitian ini merasa puas dan dilayani dengan baik oleh pegawai Pemerintah Camat Popayato Kabupaten Pohuwato.

Penyajian Data (Data Display)

Dalam penelitian ini, dilakukannya penyajian data berupa deskripsi singkat dan penyusunan informasi kedalam bentuk yang sistematis, sehingga menjadikan data kedalam bentuk yang selektif dan sederhana. Berdasarkan hasil reduksi data sebelumnya sehingga peneliti menyajikan data hasil penelitian yaitu:

Berdasarkan Data dari Kantor Camat Popayato Tahun 2022 bahwa jumlah surat yang telah dilayani di Kantor Camat Berkaitan dengan surat-surat tergambar dalam table di bawah ini.

Tabel 1. Daftar Pelayanan Dokumen

No	Daftar Dokumen	Jumlah
1.	Kartu Keluarga	37
2.	KTP	43
3.	Rekomendasi Usaha	40
4.	Disensasi Nikah	23
5.	Penduduk Pindah	30
6.	Penduduk Datang	25
7.	SPPHT	37

Sumber Resmi: Kantor Camat Popayato

Mencermati beberapa wawancara dan informasi yang diberikan oleh informan, maka dapat dimaknai dengan saksama bahwa Pegawai di Kantor Camat Popayato telah berupaya melakukan pelayanan yang maksimal terhadap pengguna layanan. Meski demikian, hal ini bukan berarti bisa berjalan dengan mulus. Di antara tantangan yang terjadi dalam memberikan pelayanan di antaranya: persoalan teknis (listrik padam, print yang error), sementara itu, tantangan lain yang dihadapi sangat berkaitan dengan pengguna layanan. Biasanya pengguna layanan belum begitu paham dengan standar pelayanan yang ada di Kantor Camat, baik alur pelayanan dari Kantor Desa, hingga limit kewaktuan dalam pengurusan administrasi.

Melalui beberapa informan sebagai pengguna dari layanan yang ada menilai bahwa kualitas pelayanan pada kantor Camat Pohuwato telah dilaksanakan dengan baik, terhadap beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti yang berkaitan dengan nilai-nilai pelayanan dinilai sudah baik pengimpementasian setiap segi pelayanan, kemampuan pegawai dan keterbukaan pemerintah kecamatan popayato dalam menerima saran sudah berjalan baik, hal ini dengan adanya kotak saran dapat menunjukkan bahwa saran dan masukan dari setiap masyarakat sangat dibutuhkan dan diterima oleh pegawai sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan yang ada di kantor Camat Pohuwato Kabupaten Pohuwato.

Verification (Penarikan Kesimpulan)

Berdasarkan hasil analisis reduksi data dan penyajian data dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Kinerja Pelayanan Pegawai Kantor Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato melalui perspektif pengguna layanan tahun 2023, melalui rumusan masalah yaitu Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan pegawai Kantor Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato terutama bila ditinjau melalui

perspektif pengguna layanan di dan Apa saja faktor-faktor yang menghambat pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kecamatan Popayato.

Pelaksanaan pelayanan sudah dilakukan dengan sangat baik, dari setiap segi pelayanan seperti Pegawai kantor Camat Popayato selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat selalu melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab sangat menerima dengan baik apabila ada masukan atau tanggapan dari masyarakat terkait dengan pelayanan. Pegawai di Kantor Camat memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan kemampuan yang baik sehingga pegawai dinilai berkompoten disetiap bidangnya, setiap sikap pelayanan pegawai melalui nilai-nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif telah dipenuhi oleh pegawai sehingganya informan dalam penelitian ini merasa puas dan dilayani dengan baik oleh pegawai Pemerintah Camat Popayato Kabupaten Pohuwato.

Edukasi kepada masyarakat demikian penting terutama edukasi mengenai standar pelayanan yang berkaitan dengan waktu Kendala-kendala membutuhkan perhatian dan pengertian antara pelayan dalam hal ini pihak pegawai Kantor Camat, dan Pengguna Layanan dalam hal ini masyarakat. Seperti masalah pelayanan yang biasanya terjadi juga yang menjadi faktor tantangan dalam memberikan pelayanan adalah soal teknis seperti listrik dan jaringan yang biasanya padam. tidak sedikit Pegawai Kantor Camat yang mendapatkan protes, sebab masyarakat belum paham prosedur yang diterapkan terutama waktu pengurusan. Tidak sedikit masyarakat ada yang marah bila waktunya agak lama, sehingga bahwa demikian penting bagi kedua belah pihak untuk sama-sama mengkomunikasikan setiap masalah yang ada. Pengguna layanan juga perlu mengerti dan paham dengan standar-standar yang telah ditetapkan oleh Pegawai.

PEMBAHASAN

Evaluasi kinerja pelayanan pegawai Kantor Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato

Evaluasi kinerja pelayanan pegawai kantor kecamatan Popayato merupakan proses yang penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan efektif dan efisien. Pelaksanaan evaluasi dilakukan dibawah binaan sekretaris Camat (Sekcam), di Kantor Camat Popayato sekretaris kecamatan memiliki peran penting juga dalam pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan yang ada di Kantor kecamatan. Evaluasi Kinerja pelayanan terdiri dari evaluasi dari masing-masing individu setiap pegawai, pelayanan terhadap masyarakat, penggunaan anggaran dan pemberdayaan alat kantor. Laporan hasil evaluasi kinerja pelayanan dipertanggung jawabkan kepada Camat. Dalam hal ini apabila ada hal yang memang perlu dievaluasi atau di tinjau bersama dengan pegawai lainnya dan akan ditindak lanjuti.

Bentuk dari pelaksanaan evaluasi pemerintah kecamatan Popayato dilaksanakan melalui langkah-langkah yang dapat diambil dalam proses evaluasi kinerja pelayanan pegawai kantor kecamatan Popayato yaitu:

1. Penetapan Tujuan dan Indikator Kinerja: Penetapan tujuan yang jelas untuk pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Popayato, seperti waktu respon, tingkat kepuasan masyarakat, atau efisiensi dalam menangani permohonan.
2. Pengumpulan Data: Pelaksanaan Penumpulan data terkait kinerja pelayanan, seperti waktu penyelesaian permohonan, jumlah keluhan masyarakat, dan survei kepuasan pelanggan.
3. Penilaian Kepuasan Pelanggan: Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk mendapatkan masukan langsung dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Evaluasi hasil survei dan identifikasi area di mana pelayanan bisa ditingkatkan.
4. Evaluasi Kualitas Layanan: Pelaksanaan Evaluasi dari setiap aspek-aspek kualitas layanan, termasuk kejelasan informasi yang diberikan, komunikasi, sikap pegawai, dan proses penanganan permohonan.
5. Evaluasi Waktu Respon: Peninjauan waktu respon dalam menangani permohonan atau pertanyaan masyarakat. Evaluasi apakah target waktu telah terpenuhi dan identifikasi hambatan yang mungkin memperlambat proses.
6. Identifikasi Masalah dan Solusi: Identifikasi masalah yang dihadapi dalam pelayanan dan cari solusi yang tepat. Libatkan pegawai dalam proses ini untuk mendapatkan masukan dan saran.
7. Evaluasi Lanjutan: Lakukan evaluasi berkala untuk melihat perkembangan dan dampak dari rencana aksi yang diimplementasi. Tinjau apakah ada perbaikan yang terjadi dan apakah ada penyesuaian yang perlu dilakukan.
8. Keterlibatan Pegawai: keterlibatan pegawai dalam proses evaluasi dan perbaikan serta pemberian dukung pelatihan dan pengembangan pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara para informan pegawai di Kantor Camat Popayato Kabupaten Pohuwato, bahwa Dari segi pelayanan Kantor Camat Popayato memberikan berbagai jenis pelayanan kepada masyarakat, termasuk dokumen kependudukan seperti KTP dan KK, surat-suratan, izin usaha, serta administrasi kependudukan. Pelayanan di Kantor Camat Popayato mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai dengan regulasi pemerintah daerah kabupaten. Mereka berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. Tantangan yang dihadapi termasuk pemadaman listrik yang dapat mengganggu pelayanan, perubahan data di desa yang memerlukan pembaruan, dan jaringan yang mungkin tidak selalu stabil. Meskipun tidak ada keluhan signifikan yang disampaikan langsung kepada pegawai, terkadang masyarakat mengharapkan pelayanan yang lebih cepat atau efisien.

Sebagai pegawai pemerintah kecamatan popayato berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan mengikuti prosedur yang ada. Mereka juga melakukan pendekatan emosional untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat. Meskipun ada beberapa tantangan teknis seperti pemadaman listrik dan masalah jaringan, para pegawai di Kantor Camat Popayato berupaya memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada masyarakat. Masyarakat umumnya juga bersikap baik terhadap pelayanan yang mereka terima. Terlebih lagi, tidak ada insiden signifikan seperti perlakuan buruk atau protes yang signifikan dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Camat Popayato berjalan dengan baik dan mendapat dukungan positif dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Popayato. Hal ini mencerminkan komitmen dan dedikasi pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, evaluasi terus menerus dan upaya perbaikan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik lebih lanjut. Dengan demikian, secara umum, Pegawai Kantor Kecamatan Popayato dianggap berkinerja baik dalam berbagai aspek yang mencakup pelayanan, akuntabilitas, kompetensi, harmoni, loyalitas, adaptabilitas, dan kolaborasi. Masyarakat menghargai kerja mereka dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang ada di kantor camat popayao kabupaten pohuwato diukur melalui Prinsip berakhlak, Prinsip berakhlak dalam pelayanan publik sangat krusial. Sebagaimana dikemukakan Syawitri, et al (2022) bahwa *Core Value* BerAkhlak merupakan pedoman perilaku dan budaya kerja ASN merupakan akronim dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif berupa rangkuman dari kode etik PNS yang harus ditanamkan dalam memenuhi tugas dan fungsi sebagai pelaksana kebijakan, perekat persatuan bangsa, dan pemersatu bangsa guna untuk mewujudkan tujuan dan cita cita negara.

Bagian ini memberikan fokus bagaimana *kelebihan kinerja* pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Camat Popayato terhadap pengguna layanan. Persepsi pengguna layanan sangat dibutuhkan untuk menilai bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan. Pengguna layanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada di Kecamatan Popayato. Pandangan masyarakat tentang kebijakan pelayanan yang ada serta pola-pola pelayanan akan digambarkan pada bagian ini.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, disebutkan bahwa yang dimaksud Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Sementara itu, yang dimaksud dengan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

Mencermati bagaimana regulasi di atas maka sangat jelas bahwa pemberi layanan harus memberikan layanan yang baik terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam kasus ini konsep yang digunakan serta dijadikan standar beroleh akronim BERAKHLAK, yang bila dipanjangkan *Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif*. Di Kecamatan Popayato, *Core Values* Berakhlak juga menjadi landasan serta indikator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kecamatan berupaya untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut ketika berhadapan dengan masyarakat. Meski demikian, upaya ini perlu dibuktikan dengan mewawancarai bagaimana persepsi pengguna layanan terhadap nilai-nilai ini. Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan oleh beberapa informan, maka sangat nyata, kesan yang diberikan demikian baik. Pemerintah Kecamatan Popayato berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan. Prinsip *Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif* (BERAKHLAK) yang menjadi *Core*

Values dalam bekerja dikerjakan oleh Pegawai Kantor Camat Popayato. Implikasi dari mengimplementasikan hal ini adalah perspektif positif dari pengguna layanan. Informan menyatakan bahwa Pegawai Kantor Camat Popayato sangat BERAKHLAK dalam pelayanan. Melalui adanya evaluasi kinerja pelayanan pada kantor kecamatan popayato sehingganya dapat mengatasi masalah-masalah yang ada, perubahan serta perbaikan seringkali dilakukan oleh pegawai terkait masalah seperti jaringan dan listrik yang sering padam, melalui evaluasi sehingganya pengadaan alternatif seperti ganset yang dapat mendukung keberadaan listrik dan juga penambahan jaringan wifi dan indihome khusus pada perangkat yang digunakan sebagai penunjang pelayanan dikantor kecamatan popayato. Dengan adanya alternatif tersebut memudahkan segala urusan pelayanan kepada Masyarakat popayato.

Hal ini memperkuat apa yang dijelaskan Nurdin, et al (2023) bahwa pelaksanaan dan implementasi budaya kerja pada sektor publik di Indonesia dapat dilihat pada penerapan kebijakan-kebijakan yang dilegalkan melalui berbagai peraturan perundang-undangan. Kondisi kontemporer kebijakan terkait dengan budaya kerja sektor publik khususnya ASN di Indonesia dapat dilihat pada Core Values ASN yaitu BerAKHLAK. Berdasarkan informasi dari informan yang merupakan Masyarakat, bahwa tidak ada hambatan khusus yang dihadapi oleh pengguna layanan ketika mengurus administrasi di Kantor Camat Popayato. Selebihnya adalah masukan untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan terutama dari sisi fasilitas. Persoalan fasilitas dalam pelayanan menjadi sangat krusial sebab dapat mendukung proses pelayanan yang ada di Kantor Camat Popayato.

Sebagaimana dikemukakan Riyanda (2017) bahwa sarana dan prasarana tidak dapat dipungkiri merupakan hal esensial dalam membantu kelancaran pelayanan publik. Melalui wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa di antara kekurangan dan bisa dijadikan sebagai perhatian dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Popayato adalah penambahan fasilitas pelayanan dan perbaikan serta pembenahan alternatif listrik dan jaringan pada Kantor Pemerintah Camat Popayato Kabupaten Pohuwato.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di bagian hasil dan pembahasan maka peneliti memberikan kesimpulan bahwa pengguna layanan dalam hal ini masyarakat yang ada di Kecamatan Popayato merasakan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Camat Popayato telah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini didasarkan pada sikap yang ditunjukkan ketika memberikan pelayanan dalam pengurusan beberapa administrasi. Prinsip Berakhlak yang menjadi nilai utama dalam memberikan pelayanan diimplementasikan. Pegawai Kantor Camat Popayato mempunyai jiwa pelayanan yang baik dalam perspektif pengguna layanan.

Secara khusus, dalam pengurusan administrasi di Kantor Camat Popayato dari sisi pemberi layanan mengalami beberapa kendala teknis berkaitan dengan listrik padam, hal tersebut akan memberikan dampak dalam proses pelayanan sebab memakan waktu. Adapun dari persepsi masyarakat tidak ada kendala khusus yang dialami, masyarakat merasa terlayani dengan baik. Hanya saja beberapa masukan yang diberikan oleh masyarakat sangat berkaitan dengan penambahan fasilitas dalam pelayanan.

SARAN

Berdasarkan pada simpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

Bagi Pengguna Layanan

Kepada pengguna layanan, ada beberapa saran yang bisa peneliti sampaikan. Hal ini perlu untuk diperhatikan. Saran-saran tersebut di antaranya:

- a. Pengguna layanan ketika hendak menggunakan layanan di Kantor Camat Popayato sebaiknya memahami standar prosedur pelayanan yang ada.
- b. Memberikan saran yang konstruktif kepada pegawai kecamatan apabila ada hal-hal yang perlu disampaikan.

Bagi Pemerintah Kecamatan

Berdasarkan hasil kajian ini, maka peneliti dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Kecamatan Popayato di antaranya:

- a. Pemerintah Kecamatan Popayato diharapkan mampu memaksimalkan dan menjaga kualitas pelayanan pada Kantor Camat Popayato
- b. Memberikan informasi dan edukasi apabila ada hal-hal yang urgen disampaikan dan berkaitan dengan perubahan pengurusan administrasi kepada Masyarakat.

Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan pengalaman dari penelitian ini, dikarenakan keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu dan keterbatasan informan sehingganya bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menyajikan data yang lebih komprehensif dan penambahan variable penelitian lainnya serta metode penelitian yang berbeda agar bisa memperkuat hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas & Saddat (2020) Model Pelayanan Publik Terhadap Reformasi Bikokrasi Fitriani. JSIP: Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan Vol. 1 No 1. Hal:16-25
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Aini, N., Maslichah, M., & Junaidi, J. (2019). Pengaruh pengetahuan dan pemahaman investasi, modal minimum investasi, return, risiko dan motivasi investasi terhadap minat mahasiswa berinvestasi di pasar modal (Studi pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Kota Malang). e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi, 8(05).
- Ariany, R & Putra, R.E (2013) Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. Jurnal Mimbar. Vol 29. No 1. Hal: 33-40
- Arie Purnomo (2018). Pelaksanaan Kebijakan Komunikasi Oranganisasi Pemerintahan Di Indonesia. Jurnal Noken Vol. 3 No 2. Hal: 11-26.
- Eka (2017) Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Rumbai Pesisir. JURNAL NIARA VOL 9 NO 2. Hal: 100-109
- Fadli, M. R (2021) Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum. Vol. 21. No. 1. Hal: 33-54
- Harviraman, D (2017) Hambatan Komunikasi Internal Di Organisasi Pemerintahan . Jurnal Aspikom, Vol. 3 No. 3. Hal: 508-519.
- Hasanah, D.I.,(2019). Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. JISIPOL Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 3(1), pp.48-58.
- Humas Menpanrb, (2023). Capaian Sttarteji Kementerian PANRB Tahun 2022. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/capaian-strategis-kementerian-panrb-tahun-2022>
- Ismail Nurdin (2019) Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya
- Kartomo (2019). Evaluasi dalam Proses Pembelajaran. JSIP: Jurnal Manajemen Pendidikan. Vol. 9, No. 2 Hal: 2685-4538
- Moleong, (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif . Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyono, D (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Jurnal Mozaik. Vol. 9, No. 2. Hal: 94-100
- Murti, H. and Srimulyani, V.A., 2013. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun. JRMA (Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi), 1(1), pp.10-17.
- Mustafa, W (2015). Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol. 3 No 1 Hal: 40-53
- Nurdin, I., Izahari, Nadrah., & Rahimallah M.T.A (2023). Konsep dan Penerapan Budaya Kerja BerAKHLAK pada Pelayanan Sektor Pubik di Indonesia Ismail. Musamus Journal of Public Administration, Vol 6 No 1. Hal 464-478
- Peraturan Bupati Pohuwato No 8 Tahun 2022 Tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pohuwato Tahun Anggaran 2022.
- Peraturan Bupati Pohuwato Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan
- Peraturan Daerah Kabupaten Pohuwato Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik.
- Puluadji, Y.K., Pakaya, A., Dajafar, L (2016) Kualitas Pelayanan Pegawai di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo Vol. 5 No 2. Hal: 134-145
- Riyanda, R (2017). Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Jurnal Niara. Vol 9 no 2 Hal: 75-90
- Rohman & Lestari (2020). Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. Reformasi Vol. 10 No2. Hal: 151-163.

- Samsudin, M (2021) Analisis Kinerja Pelayanan Publik Tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai Di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. Vol 4, No. 2. Hal: 1028-1034
- Sihombing J (2021). Analisis Penerapan Manajemen Kinerja Terhadap Evaluasi Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis*. Vol. 1 No.2. Hal: 287-29.
- Syawitri, P., Fitrisia, A., Ofianto (2022). Core Value Ber-Akhlak Aparatur Sipil Negara Sebagai Etika dan Budaya Kerja Yang Profesional Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Prima Jurnal Pendidikan Dan Konseling*. Volume 4 Nomor 6. Hal: 2558-2565
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Widiaswari (2021). Evaluasi Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* Vol. 2 No. 5. Hal: 85 – 91.
- Yahya (2023) Zona Kuning, Potret Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 Provinsi Gorontalo. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--zona-kuning-potret-hasil-penilaian-penyelenggaraan-pelayanan-publik-tahun-2022-provinsi-gorontalo>