

KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SIMPANG HULU KABUPATEN KETAPANG

OLEH :

HERMIATI RESIANI

NIM : E1012161112

Hardilina, Ida Rochmawati

Email : hermiatiresi97@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data secara kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Dwiyanto (dalam pasolong, 2007, 178) yang terdiri dari : 1) Produktivitas, kesimpulannya adalah mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang didapatkan yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. 2) Kualitas Pelayanan, kesimpulannya adalah kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. 3) Responsivitas, kesimpulannya adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. 4) Responsibilitas, kesimpulannya adalah apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. 5) Akuntabilitas, kesimpulannya adalah menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Adapun saran yang direkomendasikan oleh peneliti adalah kinerja pegawai dikantor kecamatan simpang hulu lebih ditingkatkan, supaya tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana dengan baik. Sehingga menjadikan kantor kecamatan simpang hulu lebih maju dan unggul di kabupaten ketapang.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Kecamatan, Simpang Hulu

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, maka dimulailah babak baru bagi pemerintah daerah di Indonesia dengan diterapkannya otonomi daerah. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis kegiatan rutin pelayanan administrasi di kecamatan simpang hulu kabupaten ketapang berlangsung selama jam kerja dari hari senin sampai jumat dimulai dari pukul 07:30 sampai dengan pukul 16:00.

Jadi selama jam kerja berlangsung semua Pegawai Kecamatan Simpang Hulu sudah harus hadir kecuali terdapat pekerjaan diluar kantor, namun penulis melihat keadaan Kantor Kecamatan Simpang Hulu pada pukul 07:30 masih dalam keadaan

sepi hanya terdapat beberapa pegawai yang sudah hadir ternyata Pegawai Di Kantor Kecamatan Simpang Hulu datang terlambat. Pada Kantor Kecamatan Simpang Hulu kesiapan teknologi sangat terbatas untuk kegiatan Administrasi terlihat dari adanya beberapa komputer dan mesin ketik yang rusak, adapun komputer yang tersedia jumlahnya tidak tercukupi sehingga proses administrasi membutuhkan waktu yang cukup lama Selain itu, kesiapan Sumber Daya Manusia untuk mengoperasikan teknologi di Kantor Kecamatan Simpang Hulu masih belum maksimal. Adapun komputer yang tersedia jumlahnya tidak tercukupi, yaitu berjumlah lima (5) buah dan yang bisa digunakan hanya dua (2) buah.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terdapat beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Lamanya pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan SimpangHulu Kabupaten Ketapang

2. Fasilitas seperti ketersediaan komputer untuk kegiatan administrasi terbatas dari segi jumlah dan kemampuan mengoperasionalkannya.

3. Fokus Penelitian

Penelitian ini dilatar belakang bahwa pentingnya kinerja dalam organisasi pemerintah, sehingga penulis memfokuskan penelitian pada kinerja organisasi pegawai administrasi di kantor Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang.

4. Rumusan Masalah

Agar penulisan ini lebih terarah sesuai dengan fokus penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana Kinerja Pegawai Di Kantor

Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang”.

5. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai di kecamatan simpang hulu kabupaten ketapang.

6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoretis, hasil penulisan ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang Kinerja dalam Pelayanan Publik dalam Pemerintahan Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan pengayaan pengetahuan pada materi perkuliahan kebijakan publik.

2. Adapun manfaat praktis yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah :

a. Bagi Peneliti Penulisan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

pelayanan publik di dalam pemerintahan kecamatan.

b. Bagi Aparat pemerintah kecamatan Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada aparat pemerintah kecamatan guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan publik yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kinerja

Menurut Tika (2006, 121) Kinerja diartikan sebagai sesuatu yang dihasilkan dari pekerjaan seseorang guna mencapai tujuan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007, 153), mendefinisikan kinerja karyawan sebagai hasil dari proses pekerjaan yang terencana sesuai dengan waktu serta tempat berdasarkan karyawan dan organisasi yang bersangkutan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas kinerja dapat diartikan

sebagai suatu hasil kerja yang telah dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi agar dapat tercapainya tujuan dari suatu organisasi tersebut.

2. Kinerja Organisasi

Menurut Keban, menyebutkan bahwa kinerja (*Performance*) dalam organisasi didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil "*The degree of accomplishment*" atau kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan (Keban, 2003, 43). Sedangkan menurut Steers pengertian kinerja organisasi adalah tingkat yang menunjukkan seberapa jauh pelaksanaan tugas dapat dijalankan secara aktual dan misi organisasi tercapai (Steers, 2003, 67).

Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk itu, diperlukan beberapa informasi tentang kinerja organisasi.

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

Informasi tersebut dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini, sudah sejalan dengan tujuan yang telah diharapkan atau belum. Faktanya, banyak organisasi tidak mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Menurut Amstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2011, 300) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Faktor personal/individu, meliputi: pengetahuan, keterampilan (Skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader.
- c. Faktor tim, meliputi : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim. Kepercayaan terhadap sesama anggota tim.

Kekompakan dan keeratan anggota tim.

c. Faktor sistem meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja organisasi.

d. Faktor situasi kontekstual (situasional), meliputi : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

4. Peningkatan Kinerja Organisasi

Dalam rangka peningkatan kinerja paling tidak terdapat tiga langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja
2. Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan
3. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan itu sendiri.

5. Indikator Kinerja Pegawai

Dwiyanto (dalam pasolong, 2007, 178) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

publik secara lengkap sebagai berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antar input dan output. Konsep produktivitas ini kemudian dirasa terlalu sempit dan General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang didapatkan yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Pelayanan

Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas

pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

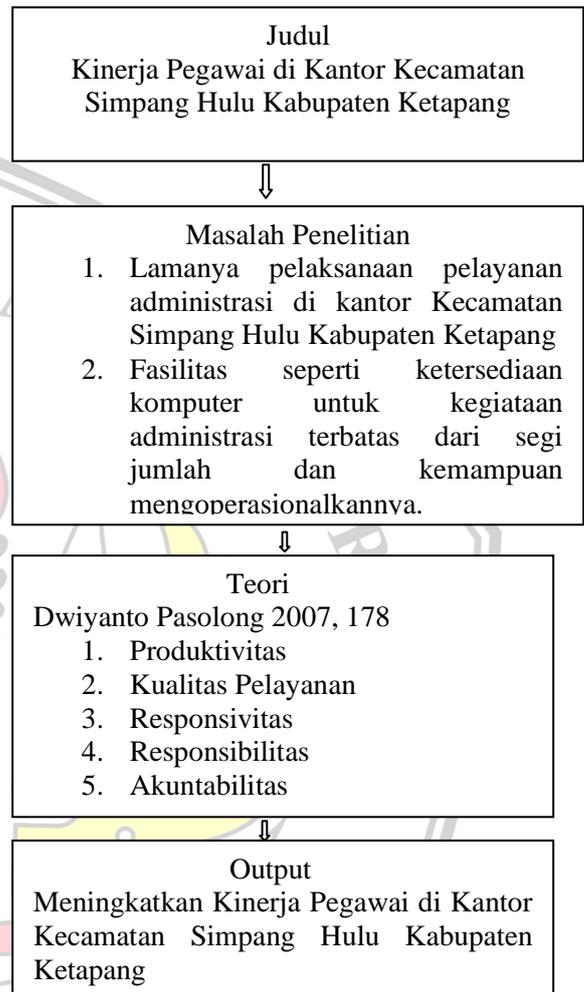
5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, tetapi juga harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Dari kelima indikator diatas peneliti memilih untuk menggunakan tiga indikator saja yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas. Ketiga ini dipilih dengan alasan bahwa indikator- indikator ini telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam maupun luar organisasi. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat

efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan.

Kerangka Pikir



C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif dengan analisis data secara kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau temuan-temuan data dan gejala-

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

gejala yang terjadi berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan pada saat penelitian dilaksanakan.

Penelitian kualitatif menurut Moleong (2017, 6) adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan manfaat berbagai metode alamiah.

Kesimpulan tersebut sebagian telah memberikan gambaran tentang adanya kekhasan penelitian kualitatif.

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan Penelitian pendahuluan (Prasurvey) Bertujuan untuk mengumpulkan berbagai data, fakta dan fenomena yang relevan atau berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Melakukan Penelitian dan Menulis Skripsi Dalam melakukan penelitian

diawali dengan syarat mendapatkan Surat Tugas Penelitian ke lapangan. Surat tersebut dijadikan sebagai dasar dari pihak yang berwenang untuk memberikan Surat Izin Penelitian. Selanjutnya dilakukan penelitian lapangan bersamaan dengan proses penulisan skripsi.

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah Kantor Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang. Sedangkan yang menjadi subjek penelitian ini adalah :

1. Kasubbag Umum
2. Kasubbag Keuangan
3. Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum
4. Pengelola Pemberdayaan Masyarakat
5. Pengeloa Administrasi Pemerintahan
6. Pengelolaan Perekonomian, Pembangunan dan lingkungan Hidup
7. Masyarakat/Penerima Layanan Teknik pengumpulan data lebih lebih banyak wawancara dan

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, cari tema dan polanya. Kemudian penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dan terakhir Verifikasi data yaitu penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan triangulasi sumber.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Produktivitas

Peningkatan produktivitas merupakan sumber pertumbuhan utama untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Sebaliknya, pertumbuhan yang tinggi dan berkelanjutan juga merupakan unsur penting dalam menjaga kesinambungan peningkatan produktivitas jangka panjang. Dengan demikian pertumbuhan dan produktivitas bukan dua hal yang terpisah atau memiliki hubungan satu arah, melainkan

keduanya saling tergantung dengan pola hubungan yang dinamis, tidak mekanistik, non linear, dan kompleks.

Secara umum konsep produktivitas adalah suatu perbandingan antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*) persatuan waktu. Produktivitas dapat dikatakan meningkat apabila jumlah produksi/keluaran meningkat dengan jumlah masukan/sumber daya yang sama. Jumlah produksi keluaran sama atau meningkat dengan jumlah masukan/sumber daya lebih kecil dan produksi/keluaran meningkat diperoleh dengan penambahan sumber daya yang relatif kecil.

Faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah tingkat pendidikan latar belakang pendidikan akan mempengaruhi produktivitas, karenanya perlu diadakan peningkatan pendidikan dan latihan bagi tenaga kerja, Pendidikan dipandang sebagai suatu investasi dibidang sumber daya manusia yang bertujuan untuk

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

meningkatkan produktivitas dari tenaga kerja.

2. Kualitas Pelayanan

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan dapat memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari seberapa besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif di dayakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa.

Di kantor kecamatan simpang hulu kecepatan sebagian pegawai dalam melaksanakan tugasnya seperti waktu yang ditetapkan untuk penyelesaian pekerjaan masih ada yang ditunda dan masih ada pekerjaan yang belum diselesaikan yang bisa dilihat pada meja pegawai. Mengenai kecepatan dalam penyelesaian tugas perlu ditingkatkan lagi dengan tidak menunda-menunda pekerjaan sehingga pekerjaan terselesaikan dengan waktu yang ditentukan. tujuan Kecamatan Simpang Hulu adalah peningkatan sumber daya

manusia yang berkualitas memiliki keterampilan dibidangnya dengan tetap mengedepankan keimanan dan ketaqwaan. Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas.

3. Responsivitas

Responsivitas disini menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sebuah birokrasi dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka mempunyai nilai

responsivitas atau daya tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat yang mewakilinya. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan belum optimal, hal ini dikarenakan pegawai yang kurang ahli dalam mengoperasikan komputer sehingga memperlambat proses administrasi serta sarana dan prasarana yang tidak mendukung. Tetapi semua pegawai berusaha untuk memberikan yang terbaik agar menghasilkan pelayanan yang prima untuk masyarakat.

Kecamatan Simpang Hulu sudah menyediakan kotak pengaduan dan kotak saran di ruang tunggu kantor Camat. Tetapi kotak tersebut kurang di respon oleh masyarakat, hal ini menyebabkan

pegawai kurang mengetahui hasil kinerja mereka apakah masyarakat puas dan nyaman dengan kinerja yang diberikan atau malah sebaliknya.

Selain pelayanan yang diberikan, terdapat kegiatan yang dilaksanakan di Kecamatan Simpang Hulu sebagai bentuk memberikan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat karena peningkatan kualitas masyarakat ditingkat Kecamatan dan Desa merupakan tanggung jawab Kecamatan Simpang Hulu.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak Kecamatan bahwa pemerintah Kecamatan Simpang Hulu telah memfasilitasi tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau dan merata, memfasilitasi tuntutan masyarakat akan pendidikan yang berkualitas dan terjangkau diberbagai lapisan masyarakat dan memfasilitasi peningkatan pemerataan kondisi infrastruktur dan lingkungan bagi kehidupan masyarakat yang sehat dan nyaman.

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

Berdasarkan observasi peneliti menurut Produktivitas, Kualitas Pelayanan dan Responsivitas kinerja juga dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan prasarana penunjang yang ada di Kantor Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang. Terbatasnya sarana dan prasarana penunjang mengakibatkan pekerjaan menjadi tidak berjalan lancar, hal tersebut memberikan dampak menurunnya kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab-Bab sebelumnya, khususnya pada Bab V sebagai Bab Pembahasan, maka pada Bab ini sebagai Bab penutup dikemukakan beberapa kesimpulan. Maka kesimpulan dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Simpang Hulu tentang Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang antara lain :

1. Produktivitas di Kantor Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang masih terdapat kekurangan. Hal ini disebabkan kurangnya tenaga ahli yang mampu mengoperasikan komputer menjadi penghambat kinerja pegawai menjadi tidak efektif dan kurang dilaksanakan kegiatan pelatihan yang diharuskan kepada setiap pegawai di lingkungan pemerintahan Kecamatan Simpang Hulu merupakan kendala dalam meningkatkan kinerja pegawai.
2. Kualitas Pelayanan di Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang dalam memberikan pelayanan masih belum memuaskan karena petunjuk untuk mengarahkan masyarakat hanya terdapat pada satu loket saja sehingga seringkali masyarakat

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

kebingungan apabila meja pelayanan yang ada diruang tunggu sedang kosong. Selain itu masyarakat juga diarahkan langsung keruangan yang berkepentingan untuk mengurus berkas tersebut sehingga masyarakat harus menunggu lama karena mengantri untuk mengurus berkas pada pegawai yang bersangkutan.

3. Rendahnya Responsivitas pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang dikarenakan oleh terbatasnya kemampuan dan keterampilan pegawai sehingga kinerja pegawai tidak maksimal. Sesuai dengan program yang sudah berjalan sebagai bentuk memenuhi kebutuhan masyarakat terdapat sebagian program

yang tidak terpenuhi secara maksimal, seperti pelayanan administrasi.

2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti kemukakan sebagai masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat penelitian ini, khususnya bagi Kantor Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan produktivitas yang lebih baik, pegawai di Kantor Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang tentunya tidak akan tercapai apabila masih kurangnya tenaga ahli yang mampu mengoperasionalkankomputer dan kurangnya kegiatan pelatihan yang diharuskan kepada setiap pegawai sehingga pelayanan administrasi menjadi lambat dan tidak tepat waktu serta keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi faktor tersebut. Dalam hal ini

peneliti menyarankan demi tercapainya produktivitas yang maksimal maka dibutuhkan penambahan sarana dan prasarana serta kegiatan pelatihan pada setiap pegawai perlu ditingkatkan.

2. Untuk mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Pegawai di Kantor Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang, seharusnya ada petunjuk disetiap loket-loket yang tersedia dan penjaga yang melayani masyarakat di loket maupun di meja pelayanan yang berada di ruang tunggu sebagai pengarah masyarakat yang ingin mengurus berkas serta ketanggapan dan ketepatan waktu yang diharapkan masyarakat dalam menyelesaikan administrasi tersebut.
3. Responsivitas Pegawai di Kantor Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang diharapkan

mampu mengenali kebutuhan masyarakat, karena dengan tingginya tingkat responsivitas maka menunjukkan kinerja organisasi yang lebih baik pula.

F. REFRENSI

- Buku-buku :
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gava Media.
- Keban, Jeremias. T. 2003. Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan. Yogyakarta: Makalah, Seminar Sehari, Fisipol UGM.
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFPE.
- Mangkuprawira, S dan A.V. Hubeis. 2007. Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moeheriono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexi J. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika>

Pabundu, Tika. 2006. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: Cetakan Pertama, PT Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

.....2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2007. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

.....2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta

Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

.....2010. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Dokumen :

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Profil Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang