

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TELUK SEGARA KOTA BENGKULU

Hadi Poernomo¹⁾; Hernowo Novi Yanto²⁾; Heru Punawan³⁾

¹²³⁾Program of Public Administration Faculty of Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

¹²³⁾Universitas Dr. Hazairin, SH Bengkulu

Email: ¹⁾ hadipoernomo1997@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [11 November 2024]

Revised [16 Desember 2024]

Accepted [30 Januari 2025]

KEYWORDS

Evaluasi, Kinerja, Pelayanan, Publik

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](#)
license



ABSTRAK

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan diperlukan adanya evaluasi kerja kecamatan, agar kinerja kecamatan dalam memberikan pelayanan dapat diukur dan dinilai secara objektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik dan Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan publik di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan teknik pengumpulan data, wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah Kinerja Pelayanan publik di Kecamatan Teluk Segara sudah baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat dapat melakukan administrasi dengan waktu dan informasi secara jelas dan tepat. Tidak hanya itu, Kantor Kecamatan Teluk Segara juga menyediakan wadah pengaduan untuk masyarakat dan menangani dengan cepat jika ada keluhan dari masyarakat. Dalam memberikan pelayanan dan Ketepatan waktu dalam pelayanan yang telah dilakukan sudah cukup baik, ini terbukti dengan adanya SOP yang diikuti pegawai yang mengutamakan 3S : Senyum, salam dan sapa dan berusaha semaksimal mungkin tepat waktu dan tidak membuat masyarakat menunggu. Namun masih ada perlu perbaikan yang perlu dilakukan diantaranya SOP yang belum jelas, beberapa pegawai yang belum ramah dan fasilitas yang kurang memadai untuk pengoptimalan pelayanan.

ABSTRACT

In an effort to improve the quality of public services in sub-districts, it is necessary to evaluate sub-district work, so that sub-district performance in providing services can be measured and assessed objectively. This research aims to find out how public services are and how to evaluate the performance of public services in Teluk Segara District, Bengkulu City. Qualitative methods were used in this research with data collection techniques, interviews, observation and documentation. The results of this research are that the performance of public services in Teluk Segara District is good and provides satisfaction to the community. The public can carry out administration with time and information clearly and precisely. Not only that, the Teluk Segara District Office also provides a complaint forum for the public and handles complaints quickly if there are complaints from the public. In providing service and the punctuality of the service that has been carried out is quite good, this is proven by the existence of SOPs that are followed by employees who prioritize 3S: Smile, greet and say hello and try as much as possible to be on time and not make people wait. However, there are still improvements that need to be made, including unclear SOPs, some employees who are not yet friendly and inadequate facilities for optimizing services.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pemerintah memiliki tugas dan peran utama untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Tuntutan kuat yang dilakukan masyarakat akan adanya *good governance* muncul seiring dengan telah meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan, dan juga telah dihadapkannya masyarakat pada era globalisasi. Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus berupaya untuk menciptakan sebuah pelayanan yang sesuai dan bisa mengikuti perkembangan dari masyarakat (Widia, dkk 2019:190).

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa, barang, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja salah satu bagian yang memiliki manfaat penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan juga kinerja memiliki peran yang besar untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, kinerja pegawai merupakan salah satu komponen yang perlu untuk ditingkatkan, yaitu bagaimana kinerja seorang pegawai yang ada pada birokrasi dapat lebih memberikan kepuasan pelayanan terhadap orang yang menerima pelayanan tersebut.

Dalam rangka peningkatan kinerja, seorang birokrat harus mampu mengembangkan inovasi dan lebih responsive terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Dalam proses peningkatan kinerja perlu didukung dari struktur birokrasi yang harus mampu memberikan ruang gerak kebebasan bertanggung jawab pada birokrat pelaksana untuk mengembangkan kreativitas dan beradaptasi dengan lingkungan yang menyertai pelaksanaan tugas dan fungsinya di lapangan.

Evaluasi berkaitan dengan hasil yang dicapai oleh seseorang, baik ditempat kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari. Tujuannya bersifat individual, yaitu pembelajaran atau pencapaian hasil kerja yang telah dilakukan oleh kelompok. Dengan evaluasi, maka akan diperoleh informasi tentang apa yang telah dilakukan yang mana informasi ini digunakan untuk meningkatkan kinerja. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui terlaksananya atau tidaknya tanggung jawab pegawai sudah tentu memerlukan Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOPP) yang digunakan sebagai acuan, tolak ukur atau perbandingan antara pelayanan yang diterima atau yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah dari pemerintah daerah kabupaten/kota yang berfungsi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga sudah menjadi pemandangan umum bagi masyarakat daerah, bahwa pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan secara umum masih terkesan lambat, mahal, dan memiliki birokrasi yang sangat panjang. Berdasarkan observasi awal peneliti, pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau aparat di Kantor Kecamatan Teluk Segara masih belum optimal dengan dibuktikan masih kurangnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti penyelesaian administrasi keperluan masyarakat masih terlihat lambat yang disebabkan karena sering menunda-nunda penyelesaian administrasi yang menjadi keperluan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat menuntut untuk agar diberikannya pelayanan yang lebih baik dan berkualitas. Kurangnya tingkat disiplin para pegawai juga merupakan masalah utama yang dihadapi masyarakat saat berurusan di Kantor Kecamatan, karena sering pegawai/aparat tidak ada ditempat ketika masyarakat sedang ada keperluan. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan diperlukan adanya evaluasi kinerja kecamatan, agar dalam memberikan pelayanan dapat dinilai atau diukur secara objektif. Berdasarkan permasalahan di atas peneliti mengangkat judul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu".

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut Suhartoyo (2019) Pelayanan Publik adalah serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan memberi pelayanan yang dimaksud memecahkan permasalahan konsumen.

Dalam melakukan pelayanan pun memiliki standar yang dimana sebuah tolak ukur yang digunakan sebagai landasan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan juga merupakan acuan dalam

menilai pelayanan public yang diselenggarakan oleh instansi sebagai penyedia layanan. Sekurangnya berdasarkan dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, suatu instansi harus juga memperhatikan asas pelayanan publik yang terlampir dalam keputusan Menpan Nomor 63/2003.

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik dan bagaimana mempersiapkan pelayanan tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya serta cara mengaksesnya yang direncanakan atau disediakan oleh pemerintah.

Menurut (Zeithanml dalam Herdiansyah, 2018:73) keberhasilan dalam kualitas pelayanan adalah *Tangibles* (Berwujud) yakni terlihat dari faktor yang Nampak dengan mata, *Realianility* (Kehandalan) untuk menyediakan pelayanan yang dipercaya, *Responsivenes* (Ketanggapan) keinginan para petugas dalam pemberian pelayanan untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya dengan senang, *Assurance* (Jaminan) kemampuan memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan, dan *Empathy* (Empati) merasakan apa yang dirasakan oleh konsumen.

Evaluasi

Evaluasi sangat perlu dilakukan untuk dapat menentukan bagaimana program-program yang sudah berjalan. Menurut Dye dalam Mulyadi (2016:100) menjelaskan bahwa evaluasi menilai secara luas atau umum keefektifan program-program Negara baik itu dua atau lebih memiliki efektivitas yang relative. Evaluasi memberikan informasi yang valid mengenai kinerja dari kebijakan. Informasi valid bersifat objektif yang dapat diperoleh dari perbandingan dengan kebijakan sebelumnya ataupun pengamatan secara langsung dilapangan. Untuk melakukan nya pun diperlukan program yang sistematis dan logis.

Adapun karakteristik evaluasi program menurut Winamo dalam Herman dkk (2019) yaitu Efektivitas, efisien, kecukupan, perataan, dan responsivitas. Sebagian besar model evaluasi program mendasarkan perspektif analisis mereka pada proses logis yang digunakan untuk menentukan perbedaan antara apa yang dikonseptualisasikan oleh tujuan kebijakan awal dan apa yang sebenarnya telah dicapai oleh kebijakan atau program sebagaimana yang diimplementasikan.

Indikator atau kriteria evaluasi menurut William dalam Wulandari sebagai berikut :

1. Efektivitas. Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.
2. Efisiensi. Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
3. Kecukupan. Seberapa jauh pencapaian hasil
4. Perataan. Apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda.
5. Responsivitas. Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan.
6. Ketetapan. Apakah hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai.

Kinerja

Menurut Rismawati & Mattalata (2018:2) menyatakan bahwa “Kinerja adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan dampak negative dari suatu kebijakan operasional”.

Tujuannya yaitu menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Keseuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik. Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi tersebut dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individual maupun secara kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan semakin baik pula kinerja organisasi.

Menurut Mitchel dalam buku Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan (2017:158) mengemukakan indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu : Kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi.

Bentuk – Bentuk Kinerja

Kinerja dalam organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang ditetapkan tentunya digerakkan oleh orang – orang yang bekerja didalamnya. Adapun Sedarmayanti (2017:287) menjelaskan ada dua bentuk kinerja yaitu :

- a) Kinerja Individu, yaitu hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.

- b) Kinerja Organisasi, yaitu hasil kerja yang dicapai dari suatu organisasi yang dijalankan oleh para pegawai atau orang – orang yang bekerja pada suatu organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c) Kinerja individu dan kinerja organisasi pada dasarnya saling berkaitan satu sama lainnya, dimana ketika kinerja individu baik maka kemungkinan besar kinerja organisasi pun juga baik. Serta jika sekelompok pegawai memiliki kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja organisasi.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan tindakan pengukuran yang dilakukan pada segala bentuk aktivitas pekerjaan dalam rantai nilai yang terdapat pada sebuah perusahaan. Dimana hasil pengukuran tersebut dijadikan sebagai umpan balik didalam bentuk suatu tindakan yang efektif serta efisien yang kemudian akan memberikan informasi tentang prestasi kerja. Adapun tujuan pengukuran kinerja yaitu untuk memotivasi para pegawai dalam bekerja agar dapat mencapai tujuan organisasi dengan mematuhi standar perilaku yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Bukman Lian (2017:89), pada praktek pengukuran kinerja seringkali dikembangkan secara ekstensif, intensif, dan eksternal. Secara ekstensif pengembangan kinerja mengandung pengertian bidang kerja lebih dominan diikutsertakan dalam pengukuran kinerja. Secara intensif pengembangan kinerja mengandung maksud bahwa fungsi lebih dominan diikutsertakan dalam pengukuran kinerja. Dan secara eksternal pengembangan kinerja mengandung pengertian bahwa pihak luar lebih dominan diperhitungkan dalam pengukuran kinerja. Menurut James B. Whittaker dalam Sedarmayanti (2017:219), mengatakan bahwa pengukuran kinerja adalah suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, dimana pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran.

Menurut Dwi Sulisworo dalam bukunya yang berjudul Pengukuran Kinerja (Sulisworo, 2009:4) menyatakan, ukuran kinerja dapat dikelompokkan dalam salah satu dari enam kategori berikut. Enam kategori ukuran kinerja tersebut adalah:

- a) Efektivitas. Karakteristik proses yang mengindikasikan derajat dimana keluaran proses (layanan akademik) sesuai dengan persyaratan (standar yang ditetapkan). Efektivitas akan menjawab apakah pegawai telah menyelenggarakan sesuatu yang benar (doing the right things).
- b) Efisiensi. Karakteristik proses yang mengindikasikan derajat dimana proses berjalan dengan menggunakan pembiayaan sumber daya yang paling kecil untuk mencapai hasil yang diharapkan. Efisiensi memberikan jawaban bahwa pekerjaan telah dijalankan dengan benar (doing things right?).
- c) Kualitas. Derajat dimana pelayanan telah memenuhi persyaratan dan harapan masyarakat. Waktu. Ukuran dimana satuan aktivitas dijalankan dengan benar pada waktu yang telah ditentukan.
- d) Produktivitas. Nilai tambah yang dihasilkan dari proses kerja terhadap sumber daya yang digunakan.
- e) Safety. Ukuran keseluruhan kesehatan organisasi dan lingkungan kerja bagi para pegawai dan staf kantor.

Pemerintah Kecamatan

Kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota. Sementara itu, pemerintahan kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten/kota yang melaksanakan teknis kewilayahan dan dipimpin oleh camat.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang memberikan gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah yang diteliti berdasarkan data dan fakta yang diperoleh di lapangan. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengetahui evaluasi kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. Teknik pengumpulan data dalam

penelitian ini yakni pedoman observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mempermudah menganalisis evaluasi.

1. Data Reduction (Reduksi data),
Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan kata lain, peneliti merangkum kembali data-data untuk memilih dan mengfokuskan pada bagian yang penting dan memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan jarak jauh yang menggunakan media komunikasi..
2. Data Display (Penyajian Data),
Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif
3. Conclusion / Verification (Simpulan / Verifikasi),
Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan atas data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sehingga menjadi penelitian yang data menjawab permasalahan yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu

Pada aspek efektifitas adanya pelayanan publik di kantor Kecamatan Teluk Segara pelayanan menjadi lebih efektif. Karena kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan serta sesuai dengan harapan. Dengan didukung kenyamanan fasilitas yang tersedia seperti kenyamanan, ketersediaan tempat parkir dan fasilitas pendukung lainnya masyarakat merasa adanya kenyamanan. Namun ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan seperti media atau wadah informasi dan kurangnya tempat sampah untuk sampah-sampah kecil. Sejalan dengan Erdan & Hariani, (2017) bahwasannya dengan memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat atau kelompok yang dilayani tanpa membedakan satu dengan yang lain dapat memberikan keefektivitasan dengan kepuasan masyarakat.

Pada aspek efisiensi, waktu yang diperlukan untuk penyelesaian pelayanan publik di kantor Kecamatan Teluk Segara memerlukan waktu 10-30 menit karena sudah disediakan papan informasi/wadah atau penyediaan informasi bagi masyarakat. Namun masih terdapat hambatan yakni fasilitas elektronik seperti laptop/wifi masih sering mengalami gangguan yang kedua kebijakan yang masih tumpang tindih dan sering berubah-ubah serta kurangnya kolaborasi antar instansi. Hal ini sejalan dengan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah Nomor. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Pada indikator Kecukupan pelayanan publik di kecamatan teluk segara Prosedurnya mudah dan cepat. Dan prosedurnya sederhana tidak berbelit-belit serta memberikan pelayanan yang ramah tanpa adanya diskriminasi. Sistem pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan kepada masyarakat, dalam menyelesaikan tugas layanan menggunakan waktu yang efisien sesuai dengan waktu dalam menerima pelayanan, namun masih belum maksimal karena keterbatasan sumber daya aparatur serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Dan jika ada keluhan pihak kecamatan akan memberikan penjelasan kepada masyarakat. Kemudian petugas akan memproses keluhan masyarakat dengan cepat, keluhan tersebut akan di catat jenis permasalahannya dan sebisa mungkin akan diperbaiki segera. Hal ini sejalan dengan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya tentang Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

Pada Indikator Perataan Tidak ada kerumitan dalam proses pelayanan publik di Kantor kecamatan teluk segara. Masyarakat tinggal datang langsung ke kantor kecamatan langsung menemui bagian

pelayanan jika dokumen pendukung lengkap maka pegawai akan langsung memproses dokumen masyarakat. pelayanan di Kecamatan Teluk Segara gratis masyarakatpun tidak mengeluarkan biaya dalam pengurusan dokumen di kantor Kecamatan Teluk Segara. Serta tidak adanya deskriminasi semua masyarakat di kecamatan teluk segara akan dilayani dengann sama. Pelayanan publik belum sepenuhnya terbebas dari pungli, karena adanya oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Hal ini sejalan dengan Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku Adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, professional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepatantasan dan tidak menyimpang dari prosedur. Berdasarkan wawancara juga didapat bahwasannya pelayanan publik di kantor kecamatan teluk segara mengutamakan prinsip 3S yakni senyum, salam, sapa.

Pelayanan publik dikantor dalam merespon masyarakat sangat baik, cepat tanggap dan responsive. Sehingga masyarakat dapat mudah menyelesaikan permasalahan dan pengadministrasian. Pelayanan yang disediakan juga memberikan wadah untuk masyarakat mengadu atau saran untuk bisa menyelesaikan atau bahan evaluasi pelayanan. Ini bisa dilakukan dengan langsung menghubungi nomor Handphone yang telah disediakan dan khusus untuk wadah publik berkeluh kesah. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Pada indikator ketepatan petugas berkerja sesuai dengan tujuan pelayanan publik kantor kecamatan teluk segara. Dalam memeberikan pelayanan Petugas memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada pengguna layanan. Seperti dalam pembuatan surat penerbitan surat pengantar KTP elektornik dan adminstrasi lainnya. Namun dalam proses pelayanan tempat pelayanan masih kurang memadai, belum ada TV. Untuk fasilitas pengguna layanan belum tersedia tempat foto copy, sehingga pengguna layanan merasa kesulitan untuk menggandakan dokumen yang mereka perlukan dalam mengurus keperluannya. Untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu

Kerapian petugas merupakan salah satu pendukung pelayanan dan memberikan kesan pertama bagi pengguna pelayanan. Selain penampilan, petugas pelayanan publik yang baik juga memiliki sikap dan perilaku yang ramah, sopan, dan hormat. Petugas juga harus memiliki kemampuan yang memadai, antusias, dan responsif untuk membantu pengguna layanan. Namun fasilitas yang kurang memadai dapat menjadi salah satu faktor kurangnya optimal dalam memberikan pelayanan. Seperti tidak adanya CCTV dan kurangnya computer atau alat elektronik lainnya.

Para pegawai kantro camat teluk segara sudah disiplin dalam pemberian pelayanan dan juga menggunakan SOP yang mengatur, Melayani dengan cepat dan tepat, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan. Standar pelayanan yang diberikan oleh semua petugas atau pegawai sudah diatur berdasarkan SOP yang ada dalam hal ini adalah Peraturan Bupati, baik prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan sebagainya, jadi ketika ada pegawai yang tidak mengikuti aturan pelayanan maka akan diberikan sanksi, baik berupa surat teguran atau surat pemberhentian.

Hal ini sudah sejalan dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik tentang kualitas pelayanan publik yang mengutamakan masyarakat dan SOP dalam memberikan pelayanan. Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud

"barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (public goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan

Evaluasi kinerja pelayanan publik sangat perlu dilakukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan tersebut. Kinerja yang telah dicapai oleh organisasi dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individual maupun secara kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka kinerja organisasi akan semakin baik pula. Untuk mengukur evaluasi kinerja pelayanan publik di kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu peneliti menggunakan Indikator Pengukuran Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Menurut Sedarmayanti (2017). Adapun hasil penelitian ini berdasarkan indikator-indikator tersebut yaitu:

1) **Ketepatan Menyelesaikan tugas**

Aspek pertama untuk mengukur kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara adalah ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan

Yang merupakan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada aspek ketepatan menyelesaikan tugas terdapat 3 aspek yang akan dibahas yaitu:

a. **Waktu penyelesaian pelayanan publik di Kecamatan Teluk Segara**

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang waktu penyelesaian pelayanan publik di Kecamatan Teluk Segara tidak memerlukan waktu yang lama, masyarakat yang datang langsung di layani dengan baik. Tidak sampai 15 menit surat yang ingin di urus masyarakat sudah selesai.

Hasil wawancara dengan informan penelitian tentang waktu penyelesaian pelayanan publik di Kecamatan Teluk Segara Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Beny Hartanto selaku Kepala Kecamatan Teluk yang diwawancarai pada hari Rabu, 18 Desember 2024 tentang waktu penyelesaian pelayanan publik di Kecamatan Teluk Segara yaitu :

"Dalam proses pelayanan publik tidak memerlukan waktu yang lama tergantung antrian jika masyarakat banyak melakukan pelayanan public di hari tersebut. Proses pelayanan publik untuk pengurusan surat keterangan memerlukan waktu 5-15 menit karena pegawai cukup mengetikkan nama nik, alamat saja filenya sudah ada sebelumnya"

b. **Kecepatan penyelesai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu**

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang kecepatan penyelesai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu cukup cepat karena pegawai yang bersangkutan sudah terbiasa melakukan pelayanan publik kepada masyarakat, namun jika lebih dari 3 masyarakat yang melakukan pelayanan membuat masyarakat mengantri terlebih dahulu karena hanya ada satu pegawai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Teluk Segara.

Hasil wawancara dengan informan penelitian kecepatan penyelesai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Andi Fanhar selaku Kasi Pelayanan Publik di Kecamatan Teluk yang diwawancarai pada hari Rabu, 18 Desember 2024 tentang kecepatan penyelesai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu yaitu :

"Penyelesaian pelayanan publik di kantor kecamatan Teluk Segara cukup cepat. Masyarakat yang datang langsung ditangani dengan cepat, namun pada kasi pelayanan ini sumber dayanya terbatas hanya ada satu orang yang melayani surat keterangan/surat pengantar di kantor kecamatan Teluk Segara ini"

c. **Jaminan Ketepatan Waktu Kepada Masyarakat Dalam Melakukan Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Untuk jaminan pasti tidak ada hanya saja jika pelayanan publik tidak bisa dilakukan dikarenakan ada masalah atau kendala pegawai memberikan janji untuk datang hari besoknya di jam kerja.

Hasil wawancara dengan informan penelitian tentang Jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan publik di Kecamatan Teluk Segara Berdasarkan hasil

wawancara dengan bapak Beny Hartanto selaku Kepala Kecamatan Teluk Segara yang diwawancarai pada hari Rabu, 18 Desember 2024 tentang Jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan publik di Kecamatan Teluk Segara yaitu :

“Berbicara tentang waktu, kami memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Tapi tergantung jenis pelayanannya juga, ada beberapa dokumen pelayanan yang tidak bisa langsung jadi”

2) Kesesuaian Jam Kerja

Aspek kedua untuk mengukur kinerja pelayanan publik Di Kantor Kecamatan Teluk Segara adalah Kesesuaian Jam Kerja. Aspek ini membahas Kesiediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk dan pulang kerja dan jumlah kehadiran. Pada aspek ketepatan menyelesaikan tugas terdapat 3 aspek yang akan dibahas yaitu:

a) **Lama waktu pegawai bekerja dalam satu hari di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu**

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang berpalama waktu pegawai bekerja dalam satu hari di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. Pegawai bekerja mulai dari hari Senin sampai dengan Jumat. Pegawai diwajibkan sudah berada di kantor lurah pukul 08.00 wib karena seluruh pegawai setiap paginya akan diabsen menggunakan sidik jari. Pegawai bekerja dalam satu hari selama 8 jam. Pegawai pulang pukul 16.00 wib dan ada watu istirahat pukul 12.00 wib sampai dengan pukul 13.00 wib.

Hasil wawancara dengan informan penelitian tentang Lama waktu pegawai bekerja dalam satu hari di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Beny Hartanto selaku Kepala Kecamatan Teluk Segara yang diwawancarai pada hari Rabu, 18 Desember 2024 tentang Lama waktu pegawai bekerja dalam satu hari di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu yaitu :

“Pegawai mulai bekerja dari pukul 08.00 samapai dengan pukul 16.00, pegawai bekerja dalam satu hari selama 8 jam, ada waktu istirahat pada pukul 12.00 sampai dengan 13.00. setiap hari senini akan diadakan apel pagi, pegawai setiap harinya harus datang sebelum pukul 08.00 pegawai yang sering terlambat akan di panggil untuk dibinah, pegawai yang terlambat akan ketahuan karena di kantor kecamatam Teluk Segara ini menggunakan absen sidik jari.”

b) **SOP pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara**

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang SOP pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara. Di kantor kecamatan Teluk Segara ini tersedia SOP dalam memberikan pelayanan publik SOP ini di buat berdasarkan Peraturan Walikota Bengkulu nomor 10 tahun 2020 tentang penyelenggaraan pelayan publik di Kota Bengkulu. Dimana SOP di Teluk Segara ini menjelaskan tentang tata cara pemberian pelayanan publik kepada masyarakat serta dokumen-dokumen pendukung dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu.

Hasil wawancara dengan informan penelitian tentang SOP pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Andi Fanhar selaku Kasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Teluk Segara yang diwawancarai pada hari Rabu, 18 Desember 2024 tentang SOP pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara yaitu:

“Standar pelayanan yang diberikan oleh semua petugas atau pegawai sudah diatur berdasarkan SOP yang ada dalam hal ini adalah Peraturan walikota baik prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan sebagainya, jadi ketika ada pegawai yang tidak mengikuti aturan pelayanan maka akan diberikan sanksi, baik berupa surat teguran atau surat pemberhentian.”

c) **Kinerja petugas sesuai dengan tujuan yang akan dicapai di kantor Kecamatan Teluk Segara?**

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang Kinerja petugas sesuai dengan tujuan yang akan dicapai di kantor Kecamatan Teluk. Pegawai berkerja sesuai dengan tujuan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat dan sesuai dengan SOP kantor kecamatan Teluk Segara.

Hasil wawancara dengan informan penelitian tentang Kinerja petugas sesuai dengan tujuan yang akan dicapai di kantor Kecamatan Teluk Segara. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Beny Hartanto selaku Kepala Kecamatan Teluk Segara yang diwawancarai

pada hari Rabu, 18 Desember 2024 tentang Kinerja petugas sesuai dengan tujuan yang akan dicapai di kantor Kecamatan Teluk Segara yaitu :

“Iya petugas berkerja sesuai dengan tujuan pelayanan publik kantor kecamatan Teluk Segara, karena kami tiap tahun akan dilakukan evaluasi oleh kepala kecamatan.”

3) Tingkat Kehadiran

Aspek ketiga untuk mengukur kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara adalah Tingkat Kehadiran. Aspek ini Jumlah ketidak hadirannya karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu Pada aspek Tingkat Kehadiran terdapat 3 aspek yang akan dibahas yaitu:

a. Hadir Tepat Waktu

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang hadir tepat waktu saat bekerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Teluk Segara. Di kantor kecamatan Teluk Segara pegawai diwajibkan datang tepat waktu, pegawai wajib datang pukul 08.00 karena setiap pagi pegawai wajib absen dengan menggunakan sidik jari, untuk pegawai yang sering terlambat akan dipanggil untuk diberikan pembinaan.

Hasil wawancara dengan informan penelitian tentang pegawai hadir tepat waktu di Kantor Kecamatan Teluk Segara. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Beny Hartanto selaku Kepala Kecamatan Teluk Segara yang diwawancarai pada hari Rabu, 18 Desember 2024 tentang pegawai hadir tepat waktu yaitu :

“Pegawai wajib melakukan absen setiap paginya. Berdasarkan peraturan di kantor Camat ini pegawai wajib pukul 08.00 sudah membuka pelayanan kepada masyarakat, nanti pegawai yang sering terlambat akan dipanggil untuk dibina. Tapi untuk sejauh ini jarang pegawai yang terlambat karena setiap bulan akan diadakan evaluasi kinerja khususnya untuk karyawan yang sering terlambat atau tidak masuk bekerja tanpa keterangan”

b. Kedisiplinan Pegawai

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang kedisiplinan pegawai di kantor Kecamatan Teluk Segara. Untuk kehadiran bekerja hampir semua pegawai tepat waktu. Jam 08.00 seluruh pegawai sudah lengkap. Hanya saja ketika siang hari pegawai yang ada tidak sebanyak pagi hari dikarenakan ada beberapa pegawai yang sedang ada urusan di luar

Hasil wawancara dengan informan penelitian tentang kedisiplinan pegawai di Kantor Kecamatan Teluk Segara. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Beny Hartanto selaku Kepala Kecamatan Teluk Segara yang diwawancarai pada hari Rabu, 18 Desember 2024 tentang kedisiplinan pegawai yaitu :

“Untuk kedisiplinan sudah ada pegawai yang disiplin datang tepat waktu dan pulang tepat waktu tapi masih ada juga pegawai yang membandel datang tepat waktu tetapi pulang lebih awal dengan berbagai alasan, hal seperti ini menjadi permasalahan”

c. Peraturan yang ditetapkan ditaati oleh Pegawai

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang Peraturan yang ditetapkan ditaati oleh Pegawai di kantor Kecamatan Teluk Segara. Pegawai sudah mengitu peraturan yang sudah ditetapkan mulai dari kehadiran, kedisiplinan, waktu serta seragam yang digunakan juga rapi sesuai dengan peraturan yang ada.

Hasil wawancara dengan informan penelitian tentang Peraturan yang ditetapkan ditaati oleh Pegawai di Kantor Kecamatan Teluk Segara. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Beny Hartanto selaku Kepala Kecamatan Teluk Segara yang diwawancarai pada hari Rabu, 18 Desember 2024 tentang Peraturan yang ditetapkan ditaati oleh Pegawai yaitu :

“Pegawai sudah mematuhi peraturan yang ada khususnya aturan dalam berpenampilan. Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan publik yang baik adalah rapi dan menggunakan seragam sesuai ketentuan. Penampilan petugas merupakan salah satu unsur yang mendukung pelayanan dan memberikan kesan pertama bagi pengguna layanan dan ya mengenai tata cara kita berpenampilan itu sudah diatur dalam peraturan service excellent dan bekerja sesuai dengan SOP yang ada”

2. Kerja Sama Antar Karyawan

Aspek keempat untuk mengukur kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara adalah kerja sama antar karyawan. Aspek ini membahas Kemampuan karyawan untuk

bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang sebesar-besarnya. Pada aspek kerja sama antar karyawan terdapat 3 aspek yang akan dibahas yaitu:

a. Jumlah Petugas Pelayanan Yang Ada

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang jumlah petugas pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Teluk Segara. Diketahui jumlah pegawai yang ada berdasarkan struktur pengurusan Kantor Kecamatan Teluk Segara berjumlah 8 orang yang terdiri dari kepala kecamatan, sekretaris kecamatan, kasi pemerintahan, kasi ketentramana dan ketertiban, kasi pembangunan masyarakat kelurahan, kasi kesejahteraan sosial dan kasi pelayanan umum.

Hasil wawancara dengan informan penelitian tentang Peraturan yang ditetapkan ditaati oleh Pegawai di Kantor Kecamatan Teluk Segara. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Beny Hartanto selaku Kepala Kecamatan Teluk Segara yang diwawancarai pada hari Rabu, 18 Desember 2024 tentang Jumlah petugas pelayanan yang ada yaitu :

“Jumlah Pegawai di kantor Kecamatan Teluk Segara ini untuk ASN berjumlah 8 orang dan ada 3 honorer yang membantu di Kantor Kecamatan Teluk Segara ini”

b. Pegawai Mampu Bekerja Sama Dengan Semua Karyawan

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang pegawai mampu bekerja sama dengan semua karyawan di kantor Kecamatan Teluk Segara. Pegawai bekerja sesuai dengan SOP yang sudah ada, pegawai dapat bekerja sama dengan pegawai lainnya terbukti dengan adanya komunikasi antara pegawai dan juga dalam pelayanan publik ada nya kerjasama antara bagaian pendaftaran dengan bagian pelayanan dan dengan kepala kecamatan.

Hasil wawancara dengan informan penelitian pegawai mampu bekerja sama dengan semua karyawan di Kantor Kecamatan Teluk Segara. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Beny Hartanto selaku Kepala Kecamatan Teluk Segara yang diwawancarai pada hari Rabu, 18 Desember 2024 tentang pegawai mampu bekerja sama dengan semua karyawan yaitu :

“dalam bekerja semua pegawai saling behubungan antar pegawai satu dengan yang lainnya karena adanya koordinasi antar pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya kerja sama ini pekerjaan terasa lebih ringan dan lebih karena dikejutkan bersama”

c. Faktor Pendukung Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang faktor pendukung pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara. Faktor pendukung dalam pelayanan publik di kantor kecamatan memiliki tempat yang nyaman, dilayankan dengan ramah walaupun masih ada pegawai yang belum ramah, tempat Pakir yang cukup besar.

3. Kepuasan kerja

Aspek kelima untuk mengukur kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Segara adalah Kepuasan Karyawan merasakan puas dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dalam perusahaan. Pada aspek kerja sama antar karyawan terdapat 3 aspek yang akan dibahas yaitu:

a. Kemampuan Sumber Daya Manusia (Pegawai) Di Kantor Camat Teluk Segara Kota Bengkulu Dalam Memberikan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang kemampuan sumber daya manusia (pegawai) di kantor Camat Teluk Segara Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai di kantor kecamatan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan terbukti pegawai dapat menggunakan komputer dan printer untuk membuat surat menyurat atau dokumen dalam pelayanan masyarakat dan juga pegawai memberikan sikap yang ramah kepada masyarakat.

b. Pelayanan Publik Yang Sesuai Dengan Harapan Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat. pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat adalah pelayanan yang cepat, tepat dan Pelayanan yang tidak diskriminasi dan tidak bertele-tele.

c. Pelayanan Publik Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tentang pelayanan publik yang dilayani di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. Jenis pelayanan di kantor kecamatan meliputi pelayanan administrasi, perizinan, dan umum

Pembahasan

Pada aspek efektifitas adanya pelayanan publik di kantor Kecamatan Teluk Segara pelayanan menjadi lebih efektif. Karena kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan serta sesuai dengan harapan. Dengan didukung kenyamanan fasilitas yang tersedia seperti kenyamanan, ketersediaan tempat parkir dan fasilitas pendukung lainnya masyarakat merasa adanya kenyamanan. Namun ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan seperti media atau wadah informasi dan kurangnya tempat sampah untuk sampah-sampah kecil. Sejalan dengan Erdan & Hariani, (2017) bahwasannya dengan memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat atau kelompok yang dilayani tanpa membedakan satu dengan yang lain dapat memberikan keefektivitasan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya tentang Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak bertele tele serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku Adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepatantasan dan tidak menyimpang dari prosedur. Berdasarkan wawancara juga didapat bahwasannya pelayanan publik di kantor kecamatan teluk segara mengutamakan prinsip 3S yakni senyum, salam, sapa. Untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kinerja pelayanan publik di kecamatan Teluk Segara sudah baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Waktu yang tidak lama dalam pengurusan serta informasi yang jelas yang didapatkan masyarakat. Kantor kecamatan teluk segara juga menerima pengaduan dari masyarakat dan menanggapi dengan cepat jika ada keluhan masyarakat. Mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan sudah cukup baik dan berusaha semaksimal mungkin tepat waktu dan tidak membuat masyarakat menunggu namun ada satu kendala yang dihadapi yaitu fasilitas yang kurang memadai. Kualitas pelayanan di kecamatan teluk segara sudah baik terbukti dengan adanya SOP yang diikuti pegawai yang mengutamakan 3S senyum, salam dan sapa serta tidak lupa memaksimalkan memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.

Saran

Kantor Camat Teluk Segara sebaiknya memasang Standar Operasional Procedure (SOP) agar masyarakat mengetahui standar pelayanan yang ada di kantor tersebut. Dan untuk Pegawai di Kantor Teluk Segara sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pegawai pelayanan memberikan respon yang baik terhadap pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, Reno. 2020. 53 *Journal of Chemical Information and Modeling* "Model – Model Evaluasi Kebijakan Publik." Jakarta: Bumi Aksara
- Agustanico Dwi Muryadi. (2017). *Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi*. Universitas Nusantara PGRI Kediri, 01(1), 1–7
- Ananda, Rusydi dan M. hu. Tien Rafida. 2017. *Pengantar Evaluasi Program*. Medan: Perdana Publishing.
- Aneta, A., Soleman, E., & Kamuli, S. 2020. *The Effectiveness of Online-Based Licensing Services at The Capital Investment and Integrated One-Stop Services (DPM-PTSP) in The Fourth Industrial Revolution*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10 (1), 143
<https://doi.org/10.26858/jiap.v10i1.14130>
- Ayuningtyas, Dumilah (2023). *Kebijakan Publik Prinsip dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Deddy Mulyadi. 2016. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Erdan T. V., & Hariani, D. (2017). *Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*. *Journal of Public Policy and Management Review*,
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16794>
- Herman, Husnani, Bambang. (2019). *Kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ktp-el dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi di kecamatan batam kota, BATAM*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Halimah, N. (2020). *Evaluasi Kebijakan Sistem Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru di SMPN 03 dan SMPN 17 Tangerang Selatan*.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Irene MJA, dkk (2016). *Buku Penilaian BUPENA*. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993 adalah pedoman tata laksana pelayanan umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Micheal.M . 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan* (Terjemahan. Yogyakarta : Gava Media)
- Mesiono. (2017). *Manajemen Pendidikan Raudhatul Athfal (RA) Pengantar Teori dan Praktik*. Medan: Perdana Publishing
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 4 tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan
- Rismawati, Mattalata. 2018. *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Makassar : Celebes Media Perkasa
- Sinambela. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Sugiyono. 2016. *Metode Kuantitatif Dan Kualitatif*, Cv. Aviva Beta
- Suhartoyo, (2019), *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*, *Administrative Law & Governance Journal*
- Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Widia, Harbi, Pasolong. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Wuri, Jufandi. (2019). *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19*. Unsrat. Manado
- Yulianto, (2020). *Meningkatkan Kopetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal*. Prosiding Seminar Stiarni Vol 7, No. 2. STIAMI. Jakarta