

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Kecamatan Serpong

Kecamatan Serpong adalah sebuah kecamatan di Kota Tangerang Selatan, provinsi Banten, Indonesia. Sebelum Kota Tangerang Selatan menjadi kota otonom, Serpong merupakan salah satu kecamatan dari Kabupaten Tangerang.

Tahun 2021, jumlah penduduk kecamatan Serpong sebanyak 156.734 jiwa, dengan kepadatan 5.421 jiwa/km². Kemudian, persentasi penduduk kecamatan Serpong berdasarkan agama yang dianut yakni mayoritas beragama Islam sebanyak 81,67%. Kemudian yang beragama Kekristen sebanyak 15,87%, dengan rincian Protestan sebanyak 8,81% dan Katolik 7,06%. Penganut agama Buddha sebanyak 2,13%, kemudian Hindu sebanyak 0,22% dan Konghucu sebanyak 0,11%.

Dilihat dari segi luas wilayah, Kecamatan Serpong memiliki luas wilayah total sebesar 25,60 km², Jumlah penduduk tidak kurang dari 154.188 jiwa, 119 Rukun Warga dan 503 Rukun Tetangga. Wilayah itu diprediksi menjadi pusat perkembangan ekonomi yang potensial pasalnya hampir seluruh Kelurahan yang masuk Kecamatan Serpong merupakan pusat bisnis dan perumahan elit.

Kecamatan Serpong memiliki 9 (Sembilan) Kelurahan, yaitu: Kelurahan Buaran, Kelurahan Ciater. Kelurahan Cilenggang, Kelurahan Lengkong Gudang, Kelurahan Lengkong Gudang Timur, Kelurahan Lengkong Wetan, Kelurahan Rawabuntu, Kelurahan Rawa Mekar Jaya, dan Kelurahan Serpong.

1.1.2 Batas wilayah Kecamatan Serpong

1. Sebelah Utara dengan Kecamatan Serpong Utara – Kota Tangerang Selatan,
2. Sebelah Selatan dengan Kecamatan Setu – Kota Tangerang Selatan,
3. Sebelah Timur dengan Kecamatan Ciputat – Kota Tangerang Selatan,
4. Sebelah Barat dengan Kecamatan Cisauk – Kabupaten Tangerang.

1.1.3 Visi dan Misi Kecamatan Serpong

1. Visi

Terwujudnya Tangsel Unggul Menuju Kota Lestari, Saling Terkoneksi, Efektif dan Efisien”

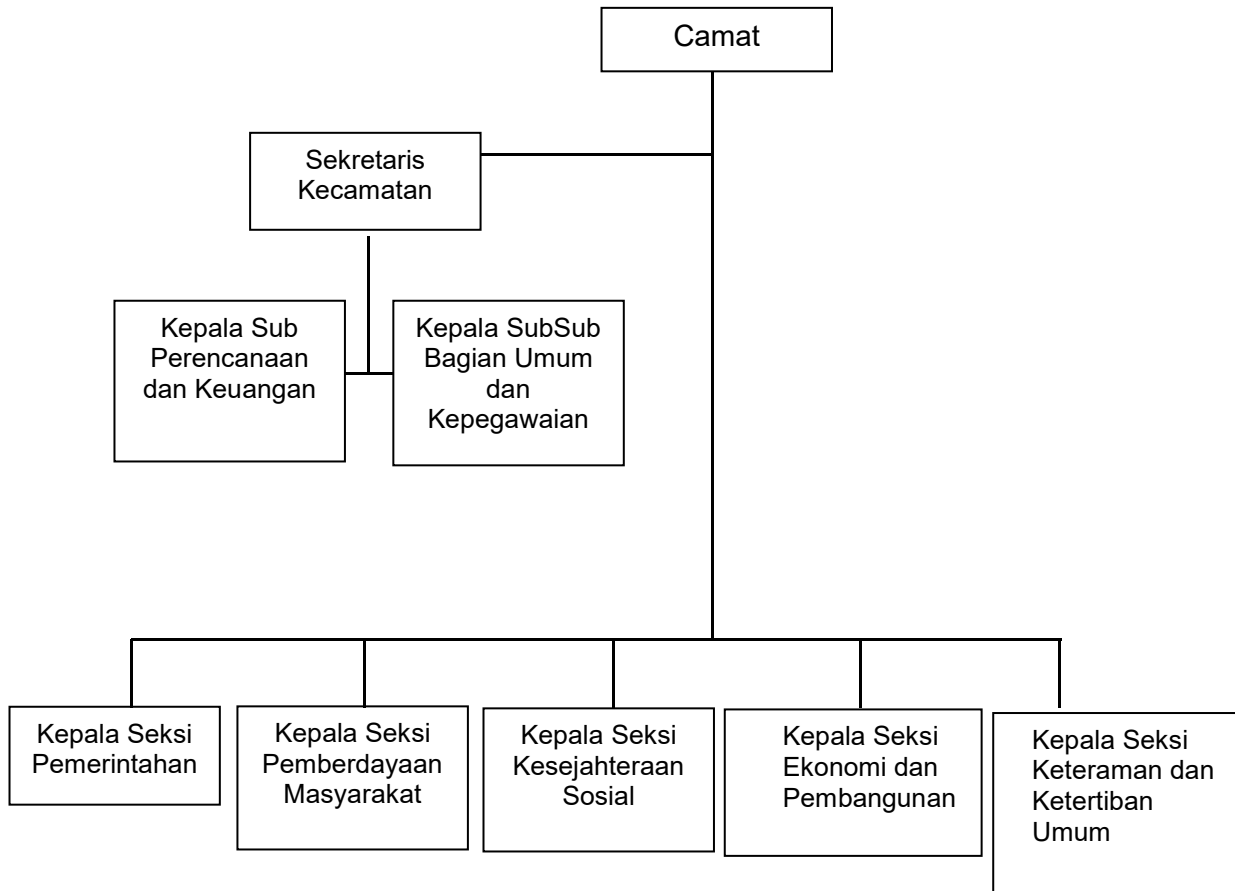
2. Misi:

1. Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Unggul
2. Pembangunan Infrastruktur Yang Saling Terkoneksi
3. Membangun Kota Yang Lestari
4. Peningkatan Ekonomi Berbasis Nilai Tambah Tinggi di Sektor Ekonomi Kreatif
5. Membangun Birokrasi yang Efektif dan Efisien

1.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Serpong

1. Camat
2. Sekretaris Kecamatan
3. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
4. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
5. Kepala Seksi Pemerintahan
6. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
7. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial
8. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan
9. Kepala Seksi Keteraman dan Ketertiban Umum

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Serpong



Sumber : Struktur Organisasi Kecamatan Serpong

1.1.5 Tugas Pokok Dan Fungsi Pegawai Kecamatan Serpong

Berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan Serpong. Kecamatan Serpong merupakan unsur pelaksana tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah serta menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

1. Camat

a. Tugas:

- 1) Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;

- 2) Mengoordinasikan dan menyelenggarakan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - 3) Mengoordinasikan dan menyelenggarakan ketenteraman dan ketertiban umum;
 - 4) Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota;
 - 5) Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
 - 6) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
 - 7) Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Kelurahan; dan
 - 8) Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah yang ada di Kecamatan.
- b. Fungsi:
- 1) Perumusan, penetapan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis norma, standar prosedur dan kriteria di lingkup Pemerintahan Kecamatan;
 - 2) Perumusan, penetapan, pelaksanaan program dan anggaran di lingkup Pemerintahan Kecamatan;
 - 3) Penyelenggaraan, pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan urusan pemerintahan umum di Kecamatan;
 - 4) Penyelenggaraan, pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai di lingkup Kecamatan dan Kelurahan;
 - 5) Pengoordinasian pelaksanaan tugas pemerintahan di lingkup Kecamatan dan Kelurahan;
 - 6) Penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia di lingkup Kecamatan dan Kelurahan;
 - 7) Pengelolaan barang milik daerah, arsip dan hubungan masyarakat;

- 8) Pengoordinasian penyediaan data dan dokumentasi serta informasi publik;
- 9) Penyusunan laporan kinerja instansi pemerintah, mempersiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota di lingkup Kecamatan;
- 10) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan tugas dan fungsi lingkup Kecamatan; dan
- 11) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Sekretaris Kecamatan

a. Tugas :

Membantu Camat dalam memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi urusan perencanaan, keuangan, umum dan kepegawaian.

b. Fungsi :

- 1) Pengoordinasian bahan penyusunan perumusan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis norma, standar, prosedur dan kriteria di lingkup Kecamatan;
- 2) Pengoordinasian penyusunan, perumusan dokumen perencanaan program dan anggaran di lingkup Kecamatan;
- 3) Pelaksanaan penyusunan, perumusan dan analisa dokumen perencanaan program dan anggaran di lingkup Kecamatan;
- 4) Pengoordinasian pelaksanaan penelitian/ asistensi/ pembahasan program, kegiatan dan anggaran dengan Unit Kerja internal/ kementerian/ lembaga/ instansi terkait;
- 5) Pengoordinasian penyusunan, perumusan dokumen pelaporan kinerja, program dan kegiatan serta pertanggung jawaban pemerintah lingkup sekretariat dan dinas;
- 6) Pengoordinasian, penyusunan, perumusan dokumen hasil monitoring dan evaluasi bulanan, triwulan, semester dan

tahunan;

- 7) Pengoordinasian, penyusunan, perumusan dokumen pelaporan monitoring dan evaluasi bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan;
- 8) Pengoordinasian, penyusunan, perumusan dokumen pelaporan capaian program standar pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan;
- 9) Pengoordinasian, penyusunan, perumusan dokumen pelaporan penatausahaan keuangan bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan Kecamatan;
- 10) Pengoordinasian, penyusunan, perumusan dokumen catatan atas laporan keuangan Kecamatan;
- 11) Pengoordinasian kesejahteraan pegawai, hukuman disiplin pegawai, permasalahan yang dihadapi pegawai yang berdampak pada kinerja pegawai dengan Unit Kerja/ lembaga/ instansi terkait;
- 12) Pengoordinasian penyusunan dan analisa kebutuhan pegawai/ pengadaan barang/ pemeliharaan aset dinas/ perjalanan dinas/ penyelenggaraan rapat Kecamatan;
- 13) Pengoordinasian penyusunan analisa jabatan, analisa beban kerja, evaluasi jabatan dan standar kompetensi jabatan di lingkup Kecamatan;
- 14) Pengoordinasian hasil evaluasi survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada lingkup Kecamatan;
- 15) Pengelolaan barang milik daerah, arsip dan hubungan masyarakat;
- 16) Pengoordinasian penyediaan data dan dokumentasi serta informasi publik;
- 17) Pengoordinasian pelaksanaan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai di lingkup Kecamatan;
- 18) Pengoordinasian dan penyampaian hasil pelaporan dan

evaluasi pelaksanaan tugas di lingkup Kecamatan kepada Camat; dan

19) Pelaksanaan tugas lain dari atasan sesuai tugas dan fungsi

3. Kepala Subbagian Perencanaan Dan Keuangan

a. Tugas:

- 1) Menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan teknis norma, standar, prosedur dan kriteria di lingkup urusan perencanaan meliputi program, evaluasi dan pelaporan di lingkup Kecamatan;
- 2) Memfasilitasi rapat koordinasi penyusunan dan perumusan dokumen Rencana Program Jangka Menengah Daerah, Rencana Strategis, Rencana Kerja Tahunan lingkup Kecamatan;
- 3) Menghimpun/ menyusun/ menganalisa/ merumuskan/ dokumen perencanaan program dan kegiatan serta anggaran meliputi Daftar Rencana Pelaksanaan Kegiatan, Rencana Kerja Anggaran dan Daftar Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah di lingkup Subbagian Perencanaan dan Keuangan dan Kecamatan;
- 4) Mengoordinir penelitian/ asistensi/ pembahasan program, kegiatan dan anggaran meliputi penyusunan Rencana Kegiatan Anggaran, Dokumen Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- 5) Memfasilitasi rapat koordinasi penyusunan dan perumusan dokumen Indikator Kinerja Utama, Perjanjian Kinerja atau Penetapan Kinerja, Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah, Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Laporan Keterangan dan Pertanggungjawaban dilingkup Kecamatan;
- 6) Menghimpun/ menyusun/ menganalisa/ merumuskan/

dokumen Indikator Kinerja Utama, Perjanjian Kinerja atau Penetapan Kinerja Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Laporan Keterangan dan Percaan di lingkup Kecamatan;

- 7) Menyelenggarakan penatausahaan keuangan di lingkup Kecamatan;
- 8) Menyelenggarakan pembinaan administrasi keuangan di lingkup Subbagian Perencanaan dan Keuangan serta Kecamatan;
- 9) Menghimpun/ menyusun/ menganalisa/ merumuskan/dokumen pelaporan keuangan bulanan, triwulan, semester dan tahunan di lingkup Kecamatan;
- 10) Menghimpun/ menyusun/ menganalisa/ merumuskan/dokumen Catatan Atas Laporan Keuangan di lingkup Kecamatan;
- 11) Mengoordinasikan Laporan Keuangan dan Catatan Atas Laporan Keuangan kepada unit kerja/Perangkat Daerah terkait;
- 12) Menyiapkan bahan dan dokumen pendukung pelaksanaan program dan kegiatan di lingkup Subbagian Perencanaan dan Keuangan;
- 13) Memfasilitasi rapat koordinasi penyusunan dan perumusan dokumen pelaporan hasil monitoring dan evaluasi bulanan, triwulan, semester dan tahunan di lingkup Kecamatan;
- 14) Menghimpun/ menyusun/ menganalisa/ merumuskan/dokumen pelaporan hasil monitoring dan evaluasi bulanan, triwulan, semester dan tahunan di lingkup Subbagian Perencanaan dan Keuangan dan Kecamatan;
- 15) Menghimpun/ menyusun/ menganalisa/ merumuskan/dokumen standar pelayanan lingkup Kecamatan;
- 16) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Subbagian

Perencanaan dan Keuangan;

17) Menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip di lingkup Subbagian Perencanaan dan Keuangan;

18) Menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada Subbagian Perencanaan dan Keuangan; dan

19) Melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

4. Kepala Subbagian Umum Dan Kepegawaian

a. Tugas:

1) Menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan teknis norma, standar, prosedur dan kriteria di lingkup urusan umum dan kepegawaian dilingkup Kecamatan;

2) Menyiapkan bahan penyusunan dokumen perencanaan program, kegiatan dan anggaran pada Subbagian Umum dan Kepegawaian;

3) Menyiapkan dokumen pendukung pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran pada Subbagian Umum dan Kepegawaian;

4) Menyelenggarakan layanan administrasi ketatausahaan dilingkup Kecamatan;

5) Menyelenggarakan layanan administrasi kepegawaian dilingkup Kecamatan;

6) Menyelenggarakan layanan kerumah tanggaan dilingkup Kecamatan;

7) Menyelenggarakan pengelolaan barang milik daerah dilingkup Kecamatan;

8) Menyelenggarakan pengadaan dan pencatatan kebutuhan perlengkapan kantor barang pakai habis dilingkup Kecamatan;

9) Melaksanakan kehumasan dan informasi publik;

10) Melaksanakan peningkatan kemampuan dan kapasitas pegawai;

- 11) Melaksanakan pengelolaan perpustakaan dan kearsipan lingkup Kecamatan;
- 12) Melaksanakan pelayanan dan pengelolaan perjalanan dinas;
- 13) Memfasilitasi penyusunan analisa jabatan, analisa beban kerja, evaluasi jabatan dan standar kompetensi jabatan di lingkup Kecamatan;
- 14) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- 15) Menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan yang dilaksanakan Kecamatan;
- 16) Menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip dilingkup Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- 17) Menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
- 18) Melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

5. Kepala Seksi Pemerintahan

a. Tugas:

- 1) Menyusun perumusan dan pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman, norma, standar, prosedur dan kriteria pada Seksi Pemerintahan;
- 2) Menyusun perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran di lingkup seksi Pemerintahan;
- 3) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Pemerintahan;
- 4) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Pemerintahan;
- 5) Melaksanakan fasilitasi musyawarah perencanaan pembangunan tingkat Kecamatan dan Kelurahan;
- 6) Melaksanakan pengolahan data dan informasi

kependudukan;

- 7) Melaksanakan monitoring dan evaluasi laporan penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga;
- 8) Melaksanakan perekaman data kependudukan;
- 9) Melaksanakan pelayanan penerbitan dokumen pindah datang/pindah keluar antar Kecamatan dalam lingkup Kota;
- 10) Mengoordinasikan pelayanan penerbitan dokumen pindah datang/pindah keluar antar Kabupaten/Kota dan antar Provinsi;
- 11) Mengoordinasikan data kelahiran dan kematian penduduk diKecamatan;
- 12) Memfasilitasi dan melaksanakan kegiatan sosialisasi dan pembinaan penduduk;
- 13) Mengoordinasikan data pembentukan, pemecahan, penghapusan dan penggabungan Kelurahan, serta perubahan nama dan batas Wilayah;
- 14) Mengoordinasikan pelayanan pendistribusian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan;
- 15) Memfasilitasi usulan penerbitan dan perbaikan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;
- 16) Memfasilitasi pelayananan rekomendasi domisili partai politik;
- 17) Menyusun profil kecamatan dan profil pelayanan;
- 18) Melaksanakan tugas sebagian kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat sesuai dengan lingkup Seksi Pemerintahan;
- 19) Menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip di lingkup seksi Pemerintahan;
- 20) Menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada seksi Pemerintahan;
- 21) Melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

6. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat

1. Tugas:

- 1) Menyusun perumusan dan pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman, norma, standar, prosedur dan kriteria pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
- 2) Menyusun perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran di lingkup Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
- 3) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Pemberdayaan Masyarakat;
- 4) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
- 5) Melaksanakan dan memfasilitasi pelatihan/ sosialisasi/ kursus/ temukader/ diskusi terkait pemberdayaan masyarakat;
- 6) Melaksanakan fasilitasi kegiatan Organisasi Sosial/ Kemasyarakatan, Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga dan Lembaga Swadaya Masyarakat;
- 7) Mengoordinasikan, mengendalikan dan mengembangkan partisipasi masyarakat serta melaksanakan sosialisasi kebersihan dan lingkungan;
- 8) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan di Kecamatan;
- 9) Memfasilitasi kegiatan lembaga pemberdayaan masyarakat, kepemudaan dan olahraga;
- 10) Memfasilitasi kegiatan Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga dan Dharma Wanita;
- 11) Memfasilitasi pelaksanaan tempat belajar masyarakat;
- 12) Melaksanakan tugas sebagian kewenangan yang dilimpahkan Walikota
- 13) Menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip di lingkup seksi Pemberdayaan Masyarakat;

- 14) Menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat; dan
- 15) Melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

7. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

1. Tugas:

- 1) Menyusun perumusan dan pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman, norma, standar, prosedur dan kriteria pada Seksi Kesejahteraan Sosial;
- 2) Menyusun perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran di lingkup seksi Kesejahteraan Sosial
- 3) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Kesejahteraan Sosial;
- 4) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Kesejahteraan Sosial;
- 5) Mengoordinasikan data Taman Pemakaman Umum, dan Taman Pemakaman Bukan Umum serta Taman Makam Komersil;
- 6) Melaksanakan pelayanan dispensasi nikah dan surat keterangan proses pensiun;
- 7) Melaksanakan pelayanan penerbitan rekomendasi pendirian yayasan yang terkait urusan pendidikan formal dan non formal di Kecamatan;
- 8) Mengoordinasikan data korban Narkotika, Alkohol, Psikotropika, dan Zat Adiktif, gelandangan, pengemis, wanita tuna susila, waria, eks narapidana dan pengidap Human Immunodeficiency Virus/ Acquired Immune Deficiency Syndrome, korban perdagangan orang dan penyandang masalah sosial lainnya;
- 9) Mengoordinasikan data jumlah keluarga miskin dan keluarga prasejahtera;
- 10) Melaksanakan pemberian insentif kepada guru ngaji,

marbot, amil dan pengurus pemakaman;

- 11) Melaksanakan fasilitasi penyuluhan administrasi Keluarga Berencana, pelayanan alat kontrasepsi, pendataan pasangan usia subur, lanjut usia dan keluarga miskin;
- 12) Memfasilitasi pelaksanaan bakti sosial, pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh swasta dan organisasi masyarakat;
- 13) Melaksanakan fasilitasi pelaksanaan program transmigrasi;
- 14) Melaksanakan koordinasi upaya kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang melibatkan institusi non kesehatan dan masyarakat;
- 15) Melaksanakan pembinaan kelompok kesenian Daerah/lembaga adat Daerah;
- 16) Melaksanakan tugas sebagian kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat sesuai dengan lingkup Seksi Kesejahteraan Sosial;
- 17) Menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip di lingkup Seksi Kesejahteraan Sosial;
- 18) Menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Kesejahteraan Sosial; dan
- 19) Melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

8. Kepala Seksi Ekonomi Dan Pembangunan

1. Tugas:

- 1) Menyusun perumusan dan pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman, norma, standar, prosedur dan kriteria pada Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
- 2) Menyusun perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran di lingkup Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
- 3) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Ekonomi dan Pembangunan;
- 4) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi

Ekonomi dan Pembangunan;

- 5) Melaksanakan pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan di Kecamatan;
- 6) Mengoordinasikan pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha;
- 7) Mengoordinasikan data industri dan perdagangan di Kecamatan;
- 8) Mengoordinasikan data peternak, rumah pemotongan hewan di Kecamatan;
- 9) Memfasilitasi kegiatan pengembangan industri kecil dan menengah, perkoperasian, dunia usaha, perdagangan dan perbankan dalam rangka meningkatkan ekonomi dan pembangunan masyarakat;
- 10) Memfasilitasi dan melaksanakan kegiatan sosialisasi dibidang pertanian, perikanan, peternakan, teknologi tepat guna yang diselenggarakan Perangkat Daerah;
- 11) Melaksanakan tugas sebagian kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat sesuai dengan lingkup Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
- 12) Menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip di lingkup Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
- 13) Menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada seksi Ekonomi dan Pembangunan; dan
- 14) Melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

9. Kepala Seksi Ketenteraman Dan Ketertiban

1. Tugas:

- 1) Menyusun perumusan dan pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman, norma, standar, prosedur dan kriteria pada Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- 2) Menyusun perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran di lingkup Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- 3) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian,

pemantauan pelaksanaan urusan Ketenteraman dan Ketertiban Umum;

- 4) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- 5) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian terhadap ketenteraman dan ketertiban Umum di tingkat Kecamatan;
- 6) Mengoordinasikan pelaksanaan penegakkan Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Walikota;
- 7) Memfasilitasi Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana Satuan Perlindungan Masyarakat di tingkat Kecamatan;
- 8) Melaksanakan operasi penertiban reklame skala kecil, spanduk, umbul-umbul dan neonbox yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 9) Memberikan pelayanan surat pengantar pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
- 10) Mengoordinasikan dan memfasilitasi penanganan penanggulangan bencana di Kecamatan;
- 11) Melaksanakan fasilitasi pembinaan kerukunan hidup beragama di Kecamatan;
- 12) Melaksanakan tugas sebagian kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat sesuai dengan lingkup Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- 13) Menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip di lingkup seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- 14) Menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum; dan
- 15) Melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

1.1.6 Jumlah Pegawai Pada Kantor Kecamatan Serpong

1. Jumlah Pegawai Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan
Berdasarkan jabatan

Tabel 4.4 Jumlah Pegawai bersarkan Jabatan

Pangkat	Laki-laki	Perempuan
Pembina	1	1
Penata	14	8
Penata Muda	3	1
Penata Tk. I	11	3
Penata Muda Tk. I	12	4
Pengatur	0	2
Jumlah	41	19

Sumber : Dokumen data Pegawai PNS Kecamatan Serpong 2022

Tabel 4.5 Jumlah Pegawai Kecamatan Berdasarkan Golongan

Golongan Kerja	Laki-laki	Perempuan
(II/b)	4	0
(II/c)	0	2
(II/d)	2	0
(III/a)	2	1
(III/b)	9	4
(III/c)	17	8
(III/d)	9	3
(IV/a)	2	0

Sumber : Dokumen data Pegawai PNS Kecamatan Serpong 2022

Tabel 4.6 Jumlah Pegawai berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Laki - Laki	Perempuan
Sekolah Tingkat Dasar	0	0
Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama	0	0
Sekolah Lanjutan Tingkat Atas	4	0
Diploma I	0	0
Diploma II	0	0
Diploma III	2	1
Diploma IV	2	0
Sarjana Muda	0	0
Strata I	29	8
Strata II	6	8
Strata 3	0	0

Sumber: Dokumen data Pegawai PNS Kecamatan Serpong 2023

1.1.7 Peta Kecamatan Serpong



Gambar 4.2 Peta Kecamatan Serpong
Sumber: Peta Kecamatan Serpong Tahun 2022

4.2 Penyajian Hasil Penelitian

Pembahasan dan analisis dalam penelitian ini merupakan data dan fakta yang ada dilapangan secara langsung, dan disesuaikan dengan teori kinerja pegawai yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu pengumpulan data yang digunakan seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini disajikan dan dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan:

1. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
2. Kepala Seksi Pemerintah dan Kepala Seksi Tata tertib dan keamanan
3. Sekretaris Kecamatan
4. Staff – staff pegawai Kecamatan Serpong
5. Masyarakat

Dalam penelitian ini membahas bagaimana kinerja pegawai Kecamatan Serpong. Apa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Kecamatan Serpong dalam melaksanakan pekerjaannya. Bagaimana kinerja pegawai Kecamatan Serpong. Apa saja hambatan dan kendala yang dihadapi oleh pegawai Kecamatan Serpong dalam melaksanakan pekerjaannya. Bagaimakah upaya yang dilakukan Kecamatan Serpong dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai.

Maka bab ini akan di bahas dan di uraikan hasil dari lapangan mengenai kinerja pegawai pada Kecamatan Serpong. Berikut ini akan dibahas hasil penelitian dari pertanyaan penelitian mengenai kinerja pegawai pada Kecamatan Serpong yang disajikan berdasarkan teori Robbins yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja.

4.2.1 **Kualitas**

Kualitas kerja merupakan totalitas dalam kinerja pegawai Kecamatan Serpong dalam melaksanakan tugas – tugasnya. Bagaimana kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai, serta kesempurnaan tugas yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki pegawai Kecamatan Serpong.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan 1 yaitu Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mengenai kualitas kerja pegawai di Kecamatan Serpong menyatakan bahwa pegawai perlu adanya peningkatan serta evaluasi kinerja pegawai secara berkala. Berikut wawancaranya :

“Pegawai Kecamatan Serpong Pegawai disini kualitasnya telah kita upayakan melalui evaluasi pegawai pertiga bulan sekali, serta dilaksanakannya rolling per bagian bagi pegawai Non PNS untuk menjaga kualitas kerja pegawai serta bimbingan teknis (bimtek) pegawai Selain itu ada kekurangan dalam peningkatan budaya kerja dan Sasaran kerja Pegawai (SKP) perindividu. Setelah terjadinya restrukturisasi di tahun 2020, dengan adanya peraturan – peraturan baru kami menjadi lebih paham dengan tugas – tugas kami sebagai seorang Aparatur Sipil Negara (ASN). (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan mengenai kualitas pegawai Kecamatan Serpong dalam meningkatkan kualitas dan kompetensi pegawai dengan mengadakan kegiatan seperti bimbingan teknis atau pelatihan khusus kepada para pegawainya serta evaluasi pegawai untuk memprediksi atau mengukur sejauh mana kemampuan pegawai dalam bekerja.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 yaitu Kepala Seksi Pemerintahan menyatakan bahwa penempatan kerja pegawai yang sesuai dengan keterampilan dan kemampuan kerja pegawai sangat diperlukan. Berikut wawancaranya :

“ Menurut saya, penempatan yang tepat serta didukung oleh pengalaman pegawai dalam bekerja akan meningkatkan kualitas pegawai tersebut, tetapi tetap memerikan kebebasan kepada pegawai untuk berkreasi dan memberikan insentif dan panismen berdasarkan prestasi kerja berdasarkan sasaran kerja serta tujuan yang dicapai oleh pegawai tersebut” (Hasil wawancara pada tanggal 24 Mei 2022 di Kecamatan Serpong)

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh informan 3 yaitu Sekretaris Kecamatan Serpong menyatakan mash banyaknya penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keterampilan.. Berikut wawancaranya :

“Untuk pegawai yang belum sesuai dengan keterampilan dan kemampuannya perlu dilakukan pelatihan serta Bimbingan Teknis sesuai dengan kebutuhan pegawai yang ada di Kecamatan Serpong. Untuk penempatan kerja pegawai, bisa dibilang ada beberapa yang belum sesuai dengan latar belakang pendidikan atau keterampilan yang mereka miliki. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu pekerjaan yang dikerja terus menerus, pegawai menjadi terbiasa dengan pekerjaannya.” (Hasil wawancara pada tanggal 24 Mei 2022 di Kecamatan Serpong)

Berdasarkan wawancara di atas, menurut informan 1 dan 3 yang merupakan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Sekretaris Kecamatan menyatakan bahwa Kecamatan Serpong selalu berupaya meningkatkan kompetensi bagi pegawainya dan seiring berjalannya waktu pegawai nantinya dapat menjadi terbiasa dengan pekerjaan yang sehari – harinya telah mereka kerjakan dan adanya peraturan – peraturan baru para pegawai yang merupakan ASN sudah lebih memahami tugas mereka.

Informan 5 dan informan 6 merupakan staff pegawai Kecamatan Serpong menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai perlunya peningkatan Sumber Daya Manusia dan memperbaharui peralatan kerja yang memadai untuk menunjang kualitas pegawai yang ada.

Pernyataan yang sama dikemukakan oleh informan 6 yang merupakan staff pegawai Kecamatan Serpong, menyatakan bahwa perlunya penetapan target atau tujuan yang akan dicapai oleh masing – masing pegawai serta penempatan kerja pegawai kecamatan yang sesuai dengan keterampilan dan kemampuan kerja yang dimiliki.. Berikut wawancaranya :

“Perlunya target atau tujuan yang dicapai oleh masing – masing pegawai Kecamatan Serpong agar mempermudah atasan untuk menilai kualitas pegawai tersebut serta penempatan pegawai kecamatan yang sesuai dengan kemampuan serta keterampilannya. Untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai juga diperlukan pelatihan sesuai dengan bidang keterampilan pekerja tersebut“ (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di Kecamatan Serpong)

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 7,8,9 yang merupakan staff – staff pegawai Kecamatan Serpong, mereka menyatakan bahwa terjadinya Keterampilan dan kemampuan yang dimiliki pegawai saat ini belum sesuai penempatan kerjanya, tetapi ketidak sesuaian itu dijadikan pengalaman dan tantangan baru.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan informan 5,6,7,8,9 yang merupakan staff – staff pegawai Kecamatan Serpong bahwa untuk keterampilan dan kemampuan serta latar belakang pendidikan yang mereka miliki belum sesuai dengan penempatan kerja. Tetapi, ketidak sesuaian itu mereka jadikan pengalaman dan tantangan baru serta menjadi terbiasa dengan pekerjaan yang terus menerus dikerjakan. Selain itu, terdapat kesulitan bagi mereka sendiri yang tidak sesuai dengan keterampilan serta kemampuannya sangat diperlukan pelatihan serta bimbingan teknis sesuai dengan bagian mereka bekerja.

Dari hasil observasi dan wawancara terhadap kualitas pegawai, dilihat pegawai Kecamatan Serpong dalam bekerja selalu meningkatkan kualitasnya. Dalam proses meningkatkan kinerja aparatur diperlukan kualitas kerja dalam sebuah organisasi publik. Kualitas kerja di dalam organisasi publik merupakan jawaban berhasil dan tidaknya sebuah organisasi dalam menciptakan dan menumbuhkan perilaku para pegawai untuk melihat apakah tugas, fungsi dan tanggungjawab serta tujuan-tujuan apakah sudah tercapai secara optimal. Kualitas kerja diperlukan agar para pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik disetiap aspek.

Pelayanan akan bermanfaat dan berkualitas jika semua perangkat yang terlibat dalam pelayanan ini dapat diintegrasikan dengan baik. Maka diperlukan kualitas kerja disetiap pengelolaan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan pelayanan yang baik akan mendatangkan manfaat dan nilai bagi semua pihak. Lingkungan kerja yang baik juga dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pegawai yang peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang lebih baik. Peraturan suhu, cahaya dan faktor-faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem (terlalu banyak atau terlalu sedikit), misalnya terlalu panas atau remang-remang. Disamping itu, kebanyakan pegawai lebih menyukai bekerja dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern dan dengan alat-alat dan peralatan yang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap masyarakat, dilihat bahwa kualitas pegawainya sudah baik, pelayanan dikecamatan serpong sudah cukup baik, respons staf pelayanan juga cepat tanggap dalam memberikan jawaban, pegawainya sangat ramah kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

4.2.2 Kuantitas

Selain kualitas, indikator pengukuran kinerja pegawai adalah dengan mengetahui kuantitas kerja pegawai Kecamatan Serpong yang dinyatakan seperti jumlah pegawai yang ada, serta hal yang mempengaruhi kinerja serta prestasi kerja pegawai di Kecamatan Serpong.

Adapun pernyataan dari informan 1 yaitu Kepala subbagian umum dan kepegawaian dinyatakan bahwa kuantitas kerja pegawai masih bertahap di setiap tahunnya, dimana sejauh ini Kecamatan Serpong masih berupaya meningkatkan kuantitas kerja pegawai. Berikut wawancaranya :

“Kalau dilihat pada Sasaran kerja pegawai pada SKP pegawai jumlah target yang telah dilaksanakan oleh pegawai ASN dilingkungan kerja sudah sesuai dengan terget setiap pegawai pertahun artinya pegawai terus berusaha untuk mencapai target yang dibuat pada awal tahun”. (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di Kecamatan Serpong)

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kuantitas kerja pegawai Kecamatan Serpong yaitu pegawai ASN di lingkup kecamatan Serpong telah berusaha untuk mencapai sasaran target kecamatan Serpong.

Tabel 4.4 Tabel Tujuan dan Sasaran Strategis Kecamatan Serpong

No.	Tujuan Strategis	Sasaran Strategis
1.	Optimalisasi Tingkat Pemberdayaan Masyarakat	Meningkatnya Peran Kelembagaan Masyarakat dalam Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan
2.	Optimalisasi Tingkat Pemberdayaan Masyarakat	Meningkatnya Pemberdayaan Masyarakat
3.	Meningkatnya Kinerja Pelayanan Kecamatan	Meningkatnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Sumber : Dokumen LAKIP 2022 Kecamatan Serpong

Selanjutnya, hasil wawancara kepada informan 2 yaitu Kepala Seksi Pemerintahan bahwa untuk struktur yang ada secara *output* bisa teratasi atau dapat dikatakan tercapai dan dapat dilihat berdasarkan hasil evaluasi akuntabilitas kinerja, dimana tingkat penerapan akuntabilitas kinerja Kecamatan Serpong melalui Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Kuantitas kerja sudah sesuai target setiap tahunnya, Jadi, untuk kuantitas kerja pegawai sudah sesuai dengan *timeline* yang telah disusun atau direncanakan. Berikut wawancaranya:

“Menurut saya untuk Kecamatan Serpong berhasil mempertahankan skor dalam nilai indeks kepuasan masyarakat. Kuantitas yang dihasilkan oleh pegawai kecamatan serpong sudah maksimal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dapat dilihat dalam capaian Realisasi kinerja sasaran kecamatan Serpong.” (Hasil Wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Tabel 4.5 Capaian Realisasi Kinerja Kecamatan Serpong

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi
1.	Meningkatnya Peran Kelembagaan, Masyarakat dalam keamanan dan kenyamanan lingkungan	Persentase Kelurahan Unggul	100%	100%
2.	Meningkatnya Pemberdayaan Masyarakat	Tingkat Pemberdayaan Lembaga Kemasyarakatan Kewilayahan	100%	100%
3.	Meningkatnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai IKM	A	B+

Sumber : Dokumen LAKIP 2022 Kecamatan Serpong

Pernyataan yang sama dikemukakan juga oleh informan 3 yaitu Sekretaris Kecamatan disampaikan bahwa jumlah unit yang ada telah memadai dan kuantitas kerja pegawai setiap tahunnya berjalan dan sesuai dengan target. Berikut wawancaranya :

“Kalau dilihat untuk Realisasi capaian tahun 2021 jika dibandingkan dengan relasasi tahun 2020, Kecamatan Serpong mampu mempertahankan capaian kinerja yang diraih.”

Tabel 4.6 Perbandingan Realisasi Kinerja Tahun 2020 dengan Tahun 2021

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Tahun 2020		Tahun 2021	
			Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Meningkatnya Peran Kelembagaan, Masyarakat dalam keamanan dan kenyamanan lingkungan	Persentase Kelurahan Unggul	100%	100%	100%	100%
2.	Meningkatnya Pemberdayaan Masyarakat	Tingkat Pemberdayaan Lembaga Kemasyarakatan Kewilayahan	100%	100%	100%	100%
3.	Meningkatnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai IKM	A	B+	A	B+

Sumber : Dokumen LAKIP 2022 Kecamatan Serpong

Berdasarkan wawancara diatas bahwa mengenai kuanitas kerja setiap tahunnya sudah sesuai dengan target. Setiap tahunnya perencanaan kegiatan atau program serta anggarannya dapat terlaksana sesuai target yang telah ditentukan. Untuk struktur yang ada di Kecamatan Serpong sudah memadai dalam mengerjakan tugas dan fungsinya, hanya saja tugas yang kerjakan oleh pegawai sesuai dengan bidang kerja yang di tempati saja tidak bisa meluas. Akuntabilitas kinerja juga telah di pertanggung jawabkan setiap tahunnya yang dapat dilihat melalui LAKIP.

Berdasarkan dokumen diatas tabel 4.4, akuntabilitas Kinerja merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan kepada pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran atau target kinerja yang telah ditetapkan.

Pada tabel 4.5 merupakan penilaian LAKIP yang diatur dalam Permen PANRB Nomor 12 Tahun 2015 tentang pedoman evaluasi atas implementasi sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, yaitu nilai LAKIP didasarkan pada lima komponen penilaian antara lain ; perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, evaluasi kinerja dan pencapaian sasaran.

Selain itu, terdapatnya pernyataan dari informan 1 dan 3 terkait keluhan yang disampaikan oleh pegawai kepada Kepala sub bagian Umum dan Kepegawaian serta Sekretaris Kecamatan sarana mengenai keluhan pasti ada, salah satu keluhan yang disampaikan oleh pegawai yaitu sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan maih ada yang belum memadai seperti peralatan serta perlengkapan kerja. Keluhan tersebut mempengaruhi kinerja dan prestasi kerja pegawai yang ada sedangkan disini dituntut harus serba efektif dan efisien tetapi tidak di barengi dengan perbaikan kinerja. Karena itu, terdapatnya keluhan dari pegawai, keluhan yang ada mempengaruhi terhadap kinerja pegawai, tetapi masih bisa diatasi yaitu memiliki target secara kuantitas, secara kualitas dimana adanya semangat yang turun dari pegawai. Tetapi, keluhan itu kami disini terus membina serta memberikan motivasi kepada pegawai di lingkup Kecamatan Serpong

Terkait kuanitas kerja dari perspektif staff pegawai yaitu berdasarkan wawancara dari informan 5 dan 6 yang merupakan staff – staff pegawai Kecamatan Serpong, menyatakan bahwa kuantitas kerja sudah cukup, hanya saja sistem pekerjaan yang masih berkelompok - kelompok sesuai bidangnya, padahal dengan struktur kerja yang baru bisa melakukan pekerjaan secara menyeluruh dan bila terdapatnya keluhan yang pegawai miliki dapat direspon cepat oleh atasan atau pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas pegawai menyatakan untuk kuantitas kerja mereka sebagai seorang pegawai sudah cukup baik, hanya saja mereka merasa pekerjaan yang dilakukan masih berkelompok – kelompok sesuai bidang, sedangkan dengan

restrukturisasi ini bisa bekerja secara menyeluruh dan bila adanya keluhan yang ada selama ini dapat di respon dengan baik oleh atasan.

Pernyataan yang sama dikemukakan oleh informan 6,7 dan 8 yaitu staff – staff pegawai Kecamatan Serpong, bahwa kuantitas hasil kerja pegawai sudah sesuai dengan target, selama ini pegawai dapat menghandel target tersebut dan selalu berusaha mencapai target tiap tahunnya. Struktur Kecamatan Serpong pun sudah cukup memadai, hanya saja perlu penyesuaian. Untuk respon pimpinan mengenai keluhan sudah cepat tanggap, tetapi untuk beberapa solusi masih kurang tepat. Jadi, solusi yang diberikan oleh atasan terhadap keluhan beberapa belum bisa dapat menyelesaikan permasalahan itu secara tuntas.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menyatakan bahwa selama pegawai kreatif dalam mengerjakan pekerjaannya dan dapat menghandel tugas yang diberikan kepadanya, mau berapa banyak tugas yang diberikan setiap tahunnya akan tercapai sesuai target. Atasan dalam menanggapi keluhan pegawai Kecamatan Serpong sangat cepat tanggap, tetapi untuk solusi yang diberikannya masih ada yang kurang tepat. Jadi, terdapat beberapa solusi yang tidak berjalan yang mengakibatkan permasalahan tersebut kembali. Dari hasil observasi yang telah dilakukan, dilihat setiap pegawai melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas penempatan kerjanya atau bidang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa pegawai dikecamatan serpong sudah cepat serta tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai memberikan penjelasan serta memberikan solusi apabila berkas pelayanan ada yang kurang atau salah. Berdasarkan hasil observasi belum ditemukannya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kecamatan Serpong.

Dari hasil observasi dan wawancara terhadap kuantitas pegawai di Kecamatan Serpong. mengenai kuanitas kerja setiap tahunnya sudah sesuai dengan target. Setiap tahunnya perencanaan kegiatan atau program serta anggarannya dapat terlaksana sesuai target yang telah ditentukan. Untuk struktur yang ada di Kecamatan Serpong sudah memadai dalam mengerjakan tugas dan fungsinya, hanya saja tugas yang kerjakan oleh pegawai sesuai dengan bidang kerja yang di tempati saja tidak bisa meluas. Akuntabilitas kinerja juga telah di pertanggung jawabkan setiap tahunnya yang dapat dilihat melalui LAKIP.

Hasil wawancara dari masyarakat, dilihat Kecamatan Serpong sudah cepat dan tanggap menghadapi pertanyaan masyarakat, tidak ada keluhan.

4.2.3 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam bekerja merupakan tingkat aktivitas pekerjaan yang dapat terselesaikan pada waktu yang telah ditetapkan. Dimana pegawai Kecamatan Serpong dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah di tentukan. Sehingga dilihat dari sudut koordinasi antar pegawai dan atasan dengan hasil *output*, serta bagaimana pegawai Kecamatan Serpong dapat memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas atau pekerjaan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 1, Kepala subbagian Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai waktu yang telah ditentukan sudah cukup baik. Mengenai koordinasi terlebih dahulu, yang sudah dijelaskan di dalam indikator kualitas bahwa hasil evaluasi , Kecamatan Serpong memiliki permasalahan dalam komunikasi. Berikut wawancaranya :

“Ketepatan waktu yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, sudah cukup baik. Dimana pegawai disini bekerja ber kelompok atau tim dalam menyelesaikan tugas. Terkait koordinasi apabila pegawai menemukan kendala langsung berkoordinasi langsung dengan atasan.” (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei di Kecamatan Serpong)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa pegawai Kecamatan Serpong dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu, tetapi ada beberapa pegawai juga yang belum tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ketepatan waktu bekerja dilihat juga dari koordinasi antar rekan kerja, pegawai Kecamatan Serpong masih sering mengalami hambatan dalam koordinasi atau komunikasi dalam bekerja secara tim. Sehingga, Kecamatan Serpong dalam menghadapi permasalahan komunikasi yang ada, terus melakukan monitoring untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Staff pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu diawasi oleh koordinator bidangnya, koordinator bidang memiliki tanggung jawab atas keberhasilan tugasnya dan mengkoordinir pegawai dalam bekerja. Bila terdapatnya permasalahan koor dan staff sering mengadakan koordinasi untuk mencari solusinya.

Berdasarkan hasil wawancara dari Informan 2 dan 3 yaitu kepala Seksi Pemerintahan dan Sekretaris Kecamatan Disini pegawai bekerja secara tim , maka dari itu tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Hanya saja dalam proses pekerjaan tersebut pasti adanya masalah karena setiap pegawai memiliki cara kerja yang berbeda, jadi bagaimana cara berkoordinasi selalu mengawasi pegawai dalam bekerja tim, mereka bisa bekerja dengan cara masing – masing tetapi pekerjaan tersebut terselesaikan sesuai waktunya. Dan untuk koordinasi, sering sekali bila ada masalah kita koordinasikan dan dicari solusinya yang terpenting setelah ada solusi kita cari jalan keluarnya untuk terpecahkan masalahnya.

Selanjutnya pernyataan dari informan 4, staff pegawai Kecamatan Serpong menyatakan bahwa bila terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian tugasnya disebabkan karena masalah koordinasi dan komunikasi yang dimana pegawai tidak bekerja seorang diri melainkan berkelompok. Berikut wawancaranya :

“Saya pernah ada keterlambatan dalam penyelesaian tugas, yaitu masalahnya lebih ke komunikasi dan koordinasi karena memang kita bekerja tidak sendiri, melainkan kerja tim. Kalo dulu, pimpinan dalam bekerja memberikan ke satu orang dan sudah jelas. Tetapi sekarang tidak bisa, sekarang kita sesama staff bisa mengatur staff yang lain, kalo kita butuh bantuan kerja staff lain, itu yang membuat koordinasi agak terkendala. Memang bagusya semua orang dapat kesempatan menjadi pemimpin, tetapi bila orang yang di tunjuk sebagai pimpinan belum dapat mengatur timnya dengan baik, mengakibatkan kendala bagi yang lainnya. Jadi, itu resiko kalo pembagian tugas lebih fleksibel dan perlu beradaptasi. Hal ini beberapa kali terjadi dan perlu adanya manajemen resiko. Saat ini, mitigasi resiko untuk hal seperti ini belum ada.” (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Pernyataan yang sama disampaikan oleh informan 5, staff pegawai Kecamatan Serpong menyatakan bahwa selain pekerjaan terlambat akibat dari adanya urusan pribadi dan komunikasi, adanya penyebab lain yaitu kendala di waktu. Koordinasi yang lancar tergantung pada anggota di setiap timnya, sedangkan koordinasi dengan pimpinan sudah baik dapat dibilang responsif. Berikut wawancaranya :

“Dari saya, pernah tidak menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Kendala atau penyebabnya yaitu masalah di waktu, lebih ke arah manajemen waktunya. Di satu sisi dengan pembagian tugas yang tidak merata sehingga manajemen waktunya agak sulit yang mengakibatkan beberapa pekerjaan yang waktu terselesaikan tidak sesuai. Koordinasi itu tergantung anggota tim yang didapat, namun bila mendapatkan tim yang agak susah bekerjasama akan mengakibatkan kendala – kendala seperti target yang kurang sesuai atau waktu penyelesaiannya kurang. Untuk ke atasan kita komunikasinya lancar, karena untuk respon dan disposisinya cepat.” (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Adapun pernyataan yang sama dari informan 8, staff pegawai Kecamatan Serpong. Disampaikan bahwa masih ada pegawai yang dalam menyelesaikan pekerjaannya belum tepat pada waktunya hal itu terjadi disebabkan adanya urusan pribadi yang perlu diurus terlebih dahulu dibandingkan pekerjaan, tetapi pekerjaan itu tetap diselesaikan hanya saja dengan waktu yang mundur dan untuk koordinasi pegawai antar rekan kerja cukup baik, tetapi dengan bekerja secara tim masih sering mengalami *miss komunikasi*. Berikut wawancaranya :

“Saya dalam menyelesaikan pekerjaan selalu berusaha dan tepat pada waktu yang telah di tentukan atau sesuai *timeline*. Tetapi, saya juga pernah tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, penyebabnya kadang – kadang adanya keperluan yang lain dan terjadinya sesuatu yang harus di urus. Koordinasi atau kerjasama yang ada di rekan kerja menurut saya sudah baik walau masih terjadinya *miss komunikasi*, kami pun saling mengajar atau membantu.” (Hasil wawancara pada tanggal 24 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa pegawai Kecamatan Serpong masih terdapat kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat pada waktunya. Kendala yang biasanya dihadapi oleh pegawai yaitu pertama, adanya urusan pribadi yang perlu di kerjakan terlebih dahulu. Kedua, adanya komunikasi dan koordinasi yang kurang lancar dalam satu tim. Selain itu, kendala lainnya yaitu sulitnya manajemen waktu, dimana terdapatnya pembagian tugas atau beban kerja yang tidak merata antar pegawai, menyebabkan terjadinya kesulitan dalam mengatur waktu yang menyebabkan pekerjaan tidak terselesaikan dengan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan 6 dan 7 yaitu staff - staff pegawai Kecamatan Serpong bahwa mereka sebagai seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sudah tepat waktu, karena terdapatnya target – target yang telah di tetapkan dan adanya beban kerja di setiap tahunnya. Sedangkan, mengenai koordinasi pada saat awal perubahan, adanya *miss komunikasi* atau kesulitan dalam penyesuaian karna pekerjaan yang dilakukan bukan hanya tentang apa yang di kerjakan, tetapi birokrasinya yang harus di ikuti.

Pernyataan yang sama disampaikan oleh informan 9, staff pegawai Kecamatan Serpong. Menyatakan bahwa untuk setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya bisa terselesaikan dengan tepat waktu,. Adapun pernyataan yang disampaikan oleh informan 10, 11, 12 menyatakan untuk pelayanan pada masyarakat pegawai Kecamatan Serpong sudah tepat waktunya. Seperti membuat surat keterangan waris yang memerlukan waktu 2 (dua) sampai 3 (Tiga) hari kerja. Sedangkan terdapatnya hambatan dalam bekerja tim yaitu adanya pegawai yang serba bisa dan biasa saja, tetapi dalam bekerja secara tim harus dapat saling merangkul satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan yang sama. Selain itu, pasti adanya koordinasi yang kurang lancar antar rekan kerja. Berikut wawancaranya :

“Selama ini, pekerjaan yang di amanah kan ke saya alhamdulillah bisa terselenggara. Dalam artian bagaimana kita mengkondisikan pekerjaan kita, seperti setiap kegiatan laporan itu harus tersedia. Menurut saya, saya sudah memberikan yang terbaik, tetapi mungkin pimpinan atau teman lain memiliki nilai lain. Hambatan pelaksanaan kegiatan menurut saya, dari sekian banyak pegawai ada yang serba bisa dan biasa saja. Tapi pada *teamwork* itu bagaimana kita bisa merangkai mereka dengan segala kelebihan dan kekurangannya. Dalam koordinasi, *miss* komunikasi itu pasti ada. Tetapi bila ada kegiatan yang tidak berjalan atau tidak sesuai dicarilah akar permasalahan, misalkan tidak sesuai karena seseorang, kalo salah teknis masih bisa di maafkan, tetapi bila salah karena di sengaja itu yang harus di tindak lanjut dengan pendekatan personal biasanya. Disitu, kita juga tidak menyalahkan lingkungan saja, tetapi balik lagi ke diri kita, apakah kita sudah mengontrol sebelum ada kejadian tersebut. “ (Hasil wawancara pada tanggal 24 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Berikut wawancara dengan masyarakat :

“Selama pelayanan yang diberikan kepada saya belum pernah adanya keterlambatan penyelesaian berkas – berkas yang diajukan. Semua sudah tepat waktu sesuai dengan prosedur yang sudah ada” (Hasil wawancara pada 24 mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Berdasarkan wawancara diatas, terdapatnya pegawai yang dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Dalam bekerja secara tim masih adanya hambatan dalam komunikasi atau koordinasi antar rekan kerja, sedangkan hambatan dalam pelaksanaan kegiatan

yaitu mengenai kemampuan yang dimiliki pegawai yaitu ada yang unggul dan biasa saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa pegawai Kecamatan serpong dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah tepat waktu serta dalam berkoordinasi atau kerjasama antar pegawai sangat baik.

4.2.4 Efektivitas

Selain indikator diatas, dalam mengukur kinerja pegawai menggunakan teori Robbins, yaitu dilihat dari efektivitasnya dalam bekerja. Efektivitas kerja pegawai Kecamatan Serpong diukur dari bagaimana pegawai dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik – baiknya dalam menjalankan tugasnya, apakah pegawai Kecamatan Serpong efektif dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya serta upaya – upaya apa yang dilakukan agar kecamatan serpong mencapai target organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 3 yaitu Sekretaris Kecamatan Serpong. Mengenai efektivitas pegawai dalam bekerja yang diukur dari sumber daya manusia yang ada sudah cukup memadai, tetapi masih relatif untuk dikatakan SDMnya telah mendukung. Dari segi fasilitas dan sistem yang ada dinilai telah mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan. Berikut wawancaranya :

“menurut saya untuk efektivitas pegawai dalam bekerja yang diukur dari sumber daya manusia yang ada sudah cukup memadai dalam menyelesaikan pekerjaan.” (Hasil wawancara pada tanggal 24 Mei 2022 di Kecamatan Serpong)

Berdasarkan wawancara diatas menyatakan jumlah SDM atau pegawai Kecamatan Serpong sudah cukup memadai untuk saat ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 dan 2 yaitu Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawain dan Kepala Seksi Pemerintahan menyatakan bahwa mengenai sumber daya manusia yang ada saat ini sudah memadai, untuk pelayanan masyarakat pada Kecamatan Serpong sudah cukup efektif. Koordinasi antar rekan kerja maupun

atasan sudah sangat efektif dalam memecahkan suatu permasalahan yang ada.

Fasilitas yang terdapat di kantor juga merupakan pendukung kinerja pegawai dalam melakukan tugasnya. Berdasarkan hasil wawancara dari informan 5 dan 9 merupakan staff – staff pegawai Kecamatan, menyatakan bahwa Kecamatan Serpong telah memfasilitasi para pegawai, seperti komputer walau tidak semuanya dapat. Selain itu, ketersediaan wifi di setiap lantai yang dapat dijangkau oleh para pegawai dalam bekerja menggunakan internet. Efektifitas dalam pelayanan E – KTP pada kecamatan serpong sudah sangat memadai dengan adanya pendaftaran melalui chat whatsapp kepada petugas untuk mendaftar perekaman bagi masyarakat yang belum mempunyai KTP.

Gambar 4.3 Cara Pendaftaran Rekam E-KTP



Berdasarkan wawancara dengan masyarakat sangat efektif dengan adanya pendaftaran melalui chat whatsapp kepada petugas e-KTP, masyarakat dapat langsung mendaftar untuk perekaman KTP serta adanya pemberitahuan jika e-KTP tersebut sudah jadi dan dapat diambil.

4.2.5 Kemandirian

Indikator kemandirian dalam mengukur kinerja pegawai dikatakan sangat penting. Kemandirian merupakan kesiapan dan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang ditandai dengan kesigapannya atau inisiatif. Jadi, indikator ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kesigapan yang dimiliki pegawai Kecamatan Serpong dalam melaksanakan tugasnya, serta bagaimana ketersediaan pegawai dalam membantu rekan kerja lainnya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 1, Kepala subbagian umum dan Kepegawaian mengenai kemandirian yang dimiliki pegawai sampai saat ini dapat dikatakan bagus. Tetapi, masih terdapatnya beberapa pegawai yang masih kurang sigap dalam pekerjaannya. Berikut wawancaranya :

“Menurut saya kesigapan yang dimiliki pegawai sudah bagus, namun masih ada beberapa pegawai yang masih lambat dalam merespon pekerjaan. Tetapi, kita harus tetap men - *support* dan mengadakan pembinaan terhadap pegawai. Sehingga pegawai itu akan paham akan tugasnya. “ (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Terdapatnya pernyataan yang sama dari informan 2, Kepala Seksi Pemerintahan prasarana menyatakan bahwa masih adanya pegawai yang kurang inisiatif dalam me – respon tugasnya. Berikut wawancaranya :

“Untuk *responsibility* pegawai dalam menyelesaikan tugasnya masih terdapat yang kurang inisiatif, dan masih dalam pembinaan kami yaitu secara rapat – rapat rutin untuk memperkuat atau koordinasi internal. “ (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di Kecamatan Serpong)

Berdasarkan wawancara diatas, masih terdapatnya pegawai yang kurang sigap dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Pertama, yaitu masih adanya pegawai yang belum sangat paham akan tugas yang diberikan kepadanya. Kedua, adanya pegawai yang kurang inisiatif dalam menyelesaikan tugasnya. Karena hal itu, para pemimpin di

setiap bidang masih selalu mengadakan pembinaan kepada pegawainya untuk meningkatkan pemahan pegawai atas tugasnya, menjadi kan pegawai lebih inisiatif dan memperkuat internal itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 3 yaitu Sekretaris Kecamatan peserta didik, bahwa setiap pekerjaan yang diberikan kepada pegawai – pegawai terdapatnya penanggung jawab di masing – masing tugas yang di tunjuk langsung oleh koordinator. Dan tingkat kesigapan pegawai dapat di lihat dari bagaimana penanggung jawab dalam kemampuannya menyelesaikan tugasnya dengan di bantu oleh rekan kerja lainnya. Berikut wawancaranya :

“Karena pekerja kita adanya *timeline* yang kita kerjakan, setiap orang kita kasih penanggung jawab. Jadi orang itu harus memikirkan apa yang dia harus kerjakan dan penanggung itu dibantu juga oleh teman – teman lainnya. “ (Hasil wawancara pada tanggal 24 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Dari hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan, pegawai Kecamatan Serpong dalam bekerja melaksanakan tugas – tugasnya dengan kerja tim. Dimana di setiap tim memiliki ketua atau penanggung jawabnya, ketua tersebut memiliki tugas bagaimana ia bisa menata, mengarahkan dan mengkoordinir timnya dengan baik dalam menjalankan tugas yang diberikan. Dapat dilihat dari kerja secara tim tersebut, bagaimana kesigapan dan insiatif yang dimiliki masing – masing pegawai dalam bekerja secara bersama – sama.

Pegawai dalam melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya di anggap sudah selalu sigap. Berdasarkan hasil wawancara dari informan 4 dan 5 yaitu staff – staff pegawai Kecamatan Serpong menyatakan bahwa mereka dalam kesigapan bekerja sudah cukup baik, karena setelah terjadinya perubahan pekerjaan mereka lebih fleksibel, tetapi memang di awal perubahan masih perlunya adaptasi. Kesigapan dalam membantu rekan lain pun sering dilakukan, karena bila terdapatnya beban kerja yang tidak dapat di *handle* dengan sendiri, maka rekan yang lain saling membantu.

Terdapatnya pernyataan yang sama dari informan 6, staff pegawai Kecamatan Serpong yaitu harus selalu sigap dalam bekerja, karena sekarang setiap ASN sudah memiliki jabatan teknis dan tugasnya masing – masing. Untuk kesigapan membantu rekan kerja yang lain telah dilakukan, dimana terdapatnya pegawai yang terbatas pemahamannya dalam bekerja *by sistem*. Karena itu, pekerjaan tersebut di *handle* oleh rekan lain. Berikut wawancaranya :

“Untuk kesigapan yang pasti harus selalu sigap, jangan sampai stigma masyarakat terhadap ASN yaitu dulu santai, tetapi sekarang semua PNS sudah memiliki jabatan teknis dengan target masing – masing, bila tidak sigap tidak akan *survev*. Dalam membantu rekan lain, terdapatnya beban kerja yang sebenarnya bukan merupakan kerjaan saya, tetapi harus saya kerjakan. Karena mungkin pegawai lain terbatas dengan kepemahamannya dalam bekerja *by sistem*.” (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Pernyataan yang sama disampaikan oleh informan 7, staff pegawai Kecamatan Serpong, Mengenai kesigapannya dalam bekerja sebelum dan sesudah restrukturisasi masih sama saja yaitu harus sigap dan karena mereka bekerja secara tim harus bisa saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Berikut wawancaranya :

“Untuk masalah kesigapan dalam merespon suatu pekerjaan, sebelum dan sesudah perubahan sama saja harus selalu sigap. Dalam membantu rekan kerja lain, karena kita disini bekerja secara per- tim jadi mau tidak mau langsung saling membantu apalagi dengan satu tim.”. (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Berdasarkan wawancara diatas, pegawai dalam bekerja sudah sigap, karena sudah memiliki jabatan teknis dan target masing – masing. Selain itu, bekerja secara tim juga harus selalu sigap dalam membantu rekan kerja lainnya menyelesaikan tugasnya. Karena bila tidak sigap dalam membantu rekan dalam satu tim akan terjadinya hambatan di tim tersebut dalam pelaksanaan tugas tugas yang diberikan oleh atasan. Jadi, kerjasama dalm tim merupakan faktor yang penting oleh pegawai Kecamatan Serpong untuk mencapai keberhasilan tugasnya.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara oleh informan 8 yaitu staff pegawai Kecamatan Serpong, menyatakan bahwa sebagai seorang pegawai yang memiliki kontrak kerja dan apapun yang telah di perintahkan oleh atasan dalam bekerja harus selalu sigap dalam merespon pekerjaan tersebut. Berikut wawancaranya :

“Untuk tingkat kemandirian atau kesigapan saya, kapan diperlukan mau gamau kita harus selalu siap dan sigap karena kita sudah memiliki kontrak dan sudah di sumpah siap di tempatkan dimana saja, siap melaksanakan tugas apa saja yang diperintahkan atasan. “(Hasil wawancara pada tanggal 24 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Pernyataan yang sama disampaikan oleh informan 9 yaitu staff pegawai Kecamatan Serpong bagaimana kesigapan yang ia miliki terhadap pekerjaan yang di perintahkan kepadanya. Berikut wawancaranya :

“Kalau saya sudah sigap dalam pelaksanaan pekerjaan, misalkan contoh ada rapat jam 8, saya sudah di kantor sebelum jam 8 dan di suruh pergi ke tempat lain, saya prediksi dulu berapa waktu perjalanan ke sana, bila tidak sampai saya memakai *zoom*. Intinya, kalo disuruh pimpinan jalanin dulu walau tidak bisa mengikuti secara *full*, dan tetap bisa mengikuti secara *daring*. Selain itu, bila ada perintah dadakan seperti siapkan paparan untuk kegiatan besok, mau gamau harus lembur. “ (Hasil wawancara pada tanggal 24 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Berdasarkan wawancara diatas terkait kesigapan pegawai dalam bekerja yaitu apapun perintah pekerjaan yang diberikan oleh atasan, sebagai seorang pegawai yang telah memiliki kontrak kerja harus selalu sigap dan tanggap. Bila atasan mengarahkan atau memberikan pegawai suatu tugas, intinya jalankan tugas tersebut dengan baik dan benar. Bila adanya hambatan dalam melaksanakan tugas tersebut, sebagai seorang pegawai harus sigap mencari solusinya.

Dari hasil observasi yang sudah dilakukan, beberapa pegawai mendapatkan kepercayaan lebih dari pimpinan yaitu dimana pegawai tersebut selalu di perintahkan atau diberikan beberapa tugas oleh pimpinan. Walau pegawai tersebut telah memiliki beberapa beban kerja lain, perintah yang diberikan kepadanya tetap dia kerjakan.

Hasil dari wawancara terhadap masyarakat, dilihat bahwa pegawai sangat sigap dalam memberi informasi dan menjawab pertanyaan dari masyarakat.

4.2.6 Komitmen Kerja

Indikator terakhir yang digunakan dalam mengukur kinerja pegawai menurut Robbins yaitu komitmen kerja. Komitmen kerja merupakan tingkat seorang pegawai yang memiliki komitmen terhadap pekerjaannya untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi, serta memiliki tanggung jawab kepada organisasinya dalam bekerja. Dengan indikator ini akan mengukur bagaimanakah komitmen dan tanggung jawab yang dimiliki pegawai Kecamatan Serpong terhadap pekerjaannya. Bagaimanakah kedisiplinan yang dimiliki pegawai di dalam instansi Kecamatan Serpong dan apakah terjadinya restrukturisasi mempengaruhi integritas pegawai dalam bekerja.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pegawai Kecamatan Serpong dalam memberikan tanggung jawabnya terhadap pekerjaannya, masih terdapat pegawai yang harus di suruh dan di tanyakan perihal bagaimana *progres* dari pekerjaannya tersebut. Terkait kedisiplinan Kecamatan Serpong selama ini memakai *reward punishment*, serta perubahan yang terjadi saat ini dikatakan integritas pegawai mengalami peningkatan. Informan 1 dalam hal ini Kepala sub bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Serpong mengatakan bahwa :

“Masih terdapatnya pegawai yang harus di suruh atau ditanyakan dalam pekerjaannya dan untuk kedisiplinan kita pakai *reward punishment*, dimana *reward* selama ini masih sebatas ucapan terimakasih atau apresiasi. Sedangkan untuk *punishment* sendiri, berupa teguran – teguran. Selama ini kita tetap berusaha meningkatkan kualitas atau pun kedisiplinan pegawai, kita juga di sini sering melakukan kegiatan – kegiatan untuk meningkatkan mutu pegawai disini. Perubahan yang ada, selama ini integritas pegawai sudah mulai meningkat artinya dari konsekuensi, inisiatif sudah mulai terlihat. Namun, masih ada yang males, tetapi masih bisa di minimalisir.” (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di kantor

Kecamatan Serpong)

Selanjutnya, terdapatnya pernyataan yang sama dari informan 3 yaitu Sekretaris Kecamatan mengatakan bahwa :

“Saya sebagai koordinator melihat pegawai disini, sudah bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Tetapi, masih saja ada yang perlu di ingatkan terkait pekerjaannya dan kedisiplinannya, contohnya adanya pegawai yang belum membuat SKP pasti di ingatkan, bahwa ini berdampak pada yang lain tolong segera di isi atau dibuat. Untuk masalah *reward* sistem itu berjalan, bila ada pegawai yang tidak di siplin, kita panggil apa masalahnya dan kita beri teguran dan kita diskusikan, serta kita peringatkan jangan sampai kesalahan tersebut di ulang kembali. untuk Kecamatan Serpong sendiri banyak melakukan kegiatan dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kedisiplinannya.” (Hasil wawancara pada tanggal 24 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terdapatnya pegawai yang masih perlu di ingatkan oleh atasan akan tugasnya dan kedisiplinannya dalam bekerja. Kecamatan Serpong sendiri terhadap kedisiplinan pegawai menggunakan *reward punishment* yaitu untuk pegawai yang mendapat *reward* atas tanggung jawab yang diberikannya kepada pekerjaannya diberi apresiasi, sedangkan pegawai yang tidak disiplin diberikan *punishment* berupa teguran dari atasan. Karena itu, dalam meningkatkan kualitas dan kedisiplinan pegawai diadakannya beberapa kegiatan – kegiatan khusus untuk pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan tanggung jawabnya dalam bekerja.

Selain meminta keterangan dari Kepala sub bagian umum dan kepegawaian, dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada staff pegawai Kecamatan Serpong mengenai bagaimana tanggung jawab dan kedisiplinan yang telah mereka berikan selama bekerja. Dalam hal ini disebut sebagai informan 4,5 dan 6. Dari hasil wawancara kepada beberapa staff pegawai Kecamatan Serpong bahwasannya tanggung jawab yang diberikan untuk pekerjaan sudah cukup baik yaitu adanya target pekerjaan yang jelas, terdapatnya arahan dan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan, jadi pekerjaan yang dilakukan harus bisa di pertanggung jawabkan.

Dari segi kedisiplinan pegawai biasanya yang terjadi yaitu keterlambat masuk kerja, dimana jam masuk kerja hari Senin sampai dengan hari Kamis pukul 07.30 WIB sampai pukul 16.00 WIB. Sedangkan hari Jumat masuk pukul 07.30 WIB sampai pukul 16.30 WIB. Sedangkan bila di luar jam tersebut adanya sanksi secara administratif yaitu potongan tunjangan.

Gambar 4.4 Mesin Absensi Pegawai Kecamatan Serpong



Berdasarkan informan diatas, segala pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan harus di pertanggung jawabkan, karena sudah adanya target pekerjaan yang jelas dan arahan langsung dari pimpinan. Selain itu, ketidak disiplin yang dilakukan oleh pegawai berupa keterlambatan dalam masuk jam kerja yang tidak sesuai.

Dari hasil observasi yang sudah dilakukan, bahwa memang terdapatnya pegawai yang terlambat dalam masuk kerja, dapat dikatakan tidak hanya satu atau dua orang melainkan beberapa orang. Untuk absensi pegawai sudah menggunakan absen *by sistem* atau dapat dikatakan *fingerprint*.

Selanjutnya, disampaikan oleh staff pegawai lainnya yaitu informan 7 mengenai tanggung jawab yang ia berikan kepada pekerjaannya dan terdapatnya sanksi yang diberikan atasan kepada pegawai yang melanggar dengan dipindahkannya ke unit kerja lain.

Berikut wawancaranya :

“Tanggung jawab yang saya berikan kepada pekerjaan saya sudah baik, karena kami selalu di pantau oleh koordinator pimpinan karena kita punya target. Pegawai yang tidak disiplin, contohnya performanya dibawah harapan pimpinan dan kita tau kinerja pegawai tersebut kurang maksimal, atasan pun memberikan arahan atau di beri peringatan. Dan apabila masih begitu saja tidak ada perubahan dari pegawai tersebut, dimutasi atau dipindahkan ke bagian.” (Hasil wawancara pada tanggal 18 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Pernyataan yang sama dari informan 8 yaitu staff pegawai Kecamatan Serpong mengatakan bahwa :

“Saya sebagai seorang pegawai yang digaji dan memiliki kontrak kerja pasti akan selalu bertanggung jawab, walau ada pekerjaan yang misalnya tidak terselesaikan tepat waktu, saya tetap mengerjakannya agar cepat selesai. Biasanya pegawai yang melakukan perbuatan tidak disiplin secara terus menerus adanya sanksi SP 1, kemudian pemanggilan oleh atasan yaitu apakah masih ingin bekerja disini atau tidak. Bila pelanggaran yang dilakukan terus menerus adanya juga pemindahan tempat kerja, tergantung juga dari pegawai itu mau atau tidak mau untuk di pindahkan karena sekarang ini kita terikat oleh undang – undang jadi pelaksanaan apapun kita harus melaksanakan atau bila permasalahan yang dia lakukan di tingkat tidak wajar pasti adanya pemecatan secara tidak hormat. “ (Hasil wawancara pada tanggal 24 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Berdasarkan wawancara diatas, pegawai selalu bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Tanggung jawab tersebut dapat dilihat dari bagaimana target pekerjaan yang bisa mereka capai dan bagaimana mereka dalam menyelesaikan tugasnya agar cepat selesai, karena setiap pekerjaan yang dilakukan pegawai dipantau langsung oleh pimpinan. Dari situ, dapat dikatakan pimpinan di setiap bidang sudah bertanggung jawab dalam memimpin tugasnya. Terkait kedisiplinan pegawai, bila adanya pegawai yang melakukan tindakan tidak disiplin secara terus menerus selain mendapatkan teguran dari atasan, diberikan juga Surat Peringatan (SP) dan panggilan.

Apabila dengan panggilan tersebut pegawai masih belum berubah akan adanya pemindaham ke tempat kerja lain atau permasalahan yang dilakukan sudah tidak wajar akan adanya pemecatan.

Selanjutnya, selain bagaimana tanggung jawab yang diberikan pegawai, menyatakan bahwa pimpinan juga merupakan orang yang bertanggung jawab. Dalam hal ini disampaikan oleh informan 9 yaitu staff pegawai Kecamatan Serpong mengatakan bahwa :

“Menurut saya, saya sudah bertanggung jawab dengan amanah atau pekerjaan yang diberikan kepada saya. Pimpinan saya juga merupakan orang yang bertanggung jawab dan bijak. Jadi, setiap kebijakan tidak bisa memenangkan semua orang, ada yang di korbakan dan ada yang diuntungkan. Bagaimana, pimpinan itu bisa berbicara dengan yang di korbakan dalam kata lain di ambil solusi yang bijak, sehingga orang itu tidak merasa jadi yang terkorbakan.” (Hasil wawancara pada tanggal 24 Mei 2022 di kantor Kecamatan Serpong)

Berdasarkan wawancara diatas, pimpinan merupakan orang yang bertanggung jawab dan bijaksana. Dimana dalam mengambil sebuah kebijakan terdapatnya orang yang di korbakan, artinya setiap kebijakan tidak dapat memenangkan semua orang dengan begitu pimpinan bertanggung jawab terhadap orang yang dikorbakan, seperti mengajak diskusi dengan pegawai tersebut mengenai alasan terhadap keputusan yang ia tetapkan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, menilai bahwa pimpinan di setiap bidang selalu memantau staffnya dalam bekerja. Pimpinan melakukan koordinasi juga dengan staff terkait progres pekerjaan yang telah mereka lakukan. Selain itu, pimpinan juga memberikan *support* kepada staffnya agar dapat bekerja dengan baik sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan dokumen yang terlampir, mengenai Sasaran Kerja Pegawai (SKP) tahun 2019, 2020, dan 2021 yang dimiliki pimpinan terhadap perilaku kepemimpinannya dinyatakan sangat baik, artinya Kepala subbagian telah dapat melaksanakan tugasnya dengan benar dalam memimpin dan selalu mengawasi staff – staffnya bekerja.

Tanggung jawab yang diberikan Kecamatan Serpong dalam memberikan kegiatan bimbingan teknis sesuai kebutuhan dan layanan dikatakan sudah baik. Seperti yang disampaikan oleh informan 3 yaitu Sekretaris Kecamatan mengatakan bahwa :

“Ya, mereka dapat dikatakan sangat bertanggung jawab dalam memberikan bimtek dan layanan yang diberikan juga bagus.” (Hasil wawancara pada tanggal 17 Juni 2022 di Kecamatan Serpong)

Selanjutnya, untuk pemberian bimbingan teknis mengatakan bahwa :

“Kalau untuk bimbingan teknis sudah cukup bertanggung jawab, tapi untuk sekarang cuman memang mereka hanya memberikan bimbingan teknis ke pegawai Kecamatan Serpong.” (Hasil wawancara pada tanggal 17 Juni 2022 di Kecamatan Serpong)

Berdasarkan wawancara diatas, Sekretaris Kecamatan mengatakan tanggung jawab yang diberikan Kecamatan Serpong dalam melakukan bimbingan teknis kepada pegawai Kecamatan sudah baik.

Hasil wawancara dari masyarakat, dilihat bahwa pegawai kecamatan serpong sudah sesuai, bekerja dengan tepat waktu serta pelayanan yang sangat memuaskan, sesuai yang diinginkan masyarakat.