

## **ETOS KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LONG IKIS KABUPATEN PASER**

**Anggun Dwi Panenang<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan menganalisis etos kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Long Ikis dan untuk menganalisis faktor penghambat etos kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Long Ikis. Metode yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan/penelitian kepustakaan, penelitian lapangan (observasi, wawancara, dokumentasi), dan penelitian dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua poin penting yang dapat menjadi indikator etos kerja pegawai di kantor Kecamatan Long Ikis dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Dua indikator tersebut yaitu produktivitas kerja pegawai (motivasi, kemampuan, ketepatan penugasan) dan Profesionalitas kerja pegawai (kecakapan, orientasi, kredibilitas kerja). Dari data yang diperoleh dan dari hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang pertama dilakukan adalah meningkatkan terlebih dahulu etos kerja pegawai yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan kedua indikator, setelah terwujudnya etos kerja yang baik barulah dapat meningkatkan pelayanan publik.*

***Kata Kunci :*** *Etos Kerja, Pegawai, Meningkatkan, Pelayanan Publik, Kabupaten Paser.*

### **Pendahuluan**

Sebagai warga negara seyogyanya memiliki sifat kepedulian terhadap kelangsungan hidup bangsa dan negaranya, ditegaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 27 ayat 1 yang menyatakan bahwa “segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak terkecualinya”<sup>1</sup>. Pancasila sebagai sumber filsafah dan ideologi negara dan pandangan hidup bangsa akan selalu memberi bimbingan pada segala gerak kegiatan kita. Betapa pentingnya arti Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 bagi bangsa dan negara Indonesia yang tengah melaksanakan pembangunan.

Pegawai Negeri Sipil sebagai salah satu unsur aparatur negara yang mempunyai peranan sangat strategis dalam menyelenggaraan tugas-tugas umum

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : [anggun.dwi\\_panenang@gmail.co.id](mailto:anggun.dwi_panenang@gmail.co.id)

pemerintah dan melaksanakan pembangunan. Sosok Pegawai Negeri Sipil yang mampu memainkan peranan tersebut antara lain dapat dilihat dari sikap dan perilakunya yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang dasar 1945 yang jelas tertera pada Undang-Undang RI. Undang-Undang RI No.43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian menyatakan bahwa “Dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional yaitu mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata dan berkeeseimbangan, dibutuhkan adanya Pegawai Negeri sebagai abdi negara dan unsur aparatur negara yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-undang Dasar 1945, pemerintah yang bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi dan menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan”.

Menurut Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selaku pelayan masyarakat, Pegawai Negeri Sipil harus memberikan pelayanan yang terbaik atau pelayanan prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Pegawai Negeri Sipil juga berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan untuk minta dilayani.

Dalam rangka mewujudkan Pegawai Negeri Sipil sebagai penyelenggara pemerintahan yang menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*), maka PNS sebagai unsur aparatur negara dituntut untuk setia kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Pemerintah, bersikap disiplin, jujur, adil, transparan, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Untuk mewujudkan PNS yang handal, produktif, profesional, dan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi serta bermoral tersebut, maka diperlukan peraturan disiplin PNS yang dapat dijadikan pedoman dalam menegakkan disiplin, sehingga dapat menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas serta dapat mendorong PNS untuk lebih produktif berdasarkan sistem karier dan sistem prestasi kerja, oleh sebab itu dibuatlah kemudian Undang-Undang baru yang lebih sesuai dengan kondisi saat ini yang tertera dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Dalam adanya peraturan itulah, maka Pegawai Negeri Sipil harus mengetahui tugas dan tanggung jawab serta fungsinya di dalam melaksanakan tugas yang diembankan negara kepadanya dengan menjunjung kedisiplinan yang tinggi.

Etos kerja mutlak diperlukan untuk membuat segala urusan dapat berjalan lancar. Aturan-aturan harus diketahui, dipahami, diingat dan ditaati oleh setiap anggota organisasi untuk mensukseskan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan. Pada dasarnya etos kerja yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok masyarakat dalam hal ini juga menyangkut para pegawai, akan menjadi motivasi bagi semua tindakan-tindakan yang dilakukan apabila dikaitkan dengan situasi kehidupan manusia yang sedang ‘membangun’. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa etos kerja yang tinggi akan menjadi

persyaratan mutlak yang tumbuh dalam setiap kehidupan aparatur pemerintahan karena hal ini dimaksudkan akan dapat membuka pandangan dan sikap menilai apakah pegawai tersebut sudah bekerja keras dengan sungguh-sungguh atau tidak, sehingga diharapkan dapat menghilangkan sikap kerja yang asal-asalan dan kemudian dapat berorientasi terhadap mutu atau kualitas yang semestinya. Dari uraian tersebut terlihat arti pentingnya dari etos kerja bagi pencapaian pelayanan publik yang prima. Oleh karena itu pegawai dituntut harus mempunyai etos kerja yang baik agar tugas-tugas yang menjadi kewajibannya dapat terselesaikan dengan baik, karena tugas yang ditanggung oleh para pegawai ini bersifat kompleks maka kepala pimpinan beserta pegawai dan para staf harus mempunyai etos kerja yang tinggi, sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif atau berdaya guna bagi seluruh masyarakat.

Untuk seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS), sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS, meningkatkan etos kerja PNS merupakan salah satu tujuan dari pembinaan jiwa korps PNS. Untuk mencapai tujuan ini, Kode Etik PNS yakni pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan PNS dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari dipandang merupakan landasan yang tepat untuk dapat mewujudkan pembinaan jiwa korps PNS.

Seperti telah terjabarkan pula pada visi dan misi dari objek penelitian kita yakni pada kantor Kecamatan Long Ikis bahwa visi dan misi dari Kecamatan Long Ikis adalah terwujudnya pelayanan yang prima yang profesional dan kredibel, meningkatkan kualitas penyenggaraan pelayanan publik dan tugas-tugas pendelegasian kewenangan bupati kepada camat, serta meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan desa.

### ***Tujuan Penelitian***

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan  
Biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan yang telah ditetapkan dalam peraturan.
4. Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

## 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang di butuhkan.

### **Kerangka dasar teori**

#### ***Definisi Etos Kerja***

Etos adalah aspek evaluatif, yang bersifat menilai. Dengan demikian, yang dipersoalkan dalam pengertian etos adalah kemungkinan-kemungkinan sumber motivasi seseorang dalam berbuat, apakah pekerjaan dianggap sebagai keharusan demi hidup, apakah pekerjaan terikat pada identitas diri, atau (dalam lingkup empiris) apakah menjadi sumber pendorong partisipasi dalam pembangunan (*Kumorotomo 2005:389*).

Etos kerja adalah seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral. Menurutnya, jika seseorang, suatu organisasi, atau suatu komunitas menganut paradigma kerja, mempercayai, dan berkomitmen pada paradigma kerja tersebut, semua itu akan melahirkan sikap dan perilaku kerja mereka yang khas. Sinamo lebih memilih menggunakan istilah etos karena menemukan bahwa kata etos mengandung pengertian tidak saja sebagai perilaku khas dari sebuah organisasi atau komunitas, tetapi juga mencakup motivasi yang menggerakkan mereka, karakteristik utama, spirit dasar, pikiran dasar, kode etik, kode moral, kode perilaku, sikap-sikap, aspirasi-aspirasi, keyakinan-keyakinan, prinsip-prinsip, dan standar-standar (*Sinamo 2005:26*).

Maka dengan demikian etos kerja dapat disimpulkan sebagai bentuk sikap kehendak, pandangan, dan seperangkat perilaku positif dari seseorang, kelompok, komunitas, maupun instansi/lembaga yang berakar pada keyakinan fundamental disertai komitmen secara total sebagai pondasi kesuksesan pada paradigma kerja.

#### ***Ruang Lingkup Etos Kerja***

Berdasarkan PP Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS, ruang lingkup etos kerja PNS dapat dilihat dari 2 (dua) sisi, yaitu produktivitas kerja dan profesionalitasnya. Dengan etos kerja yang baik, seorang PNS semestinya akan dapat menjadi pegawai yang produktif dan profesional, begitu juga jika sebaliknya, maka PNS tersebut akan menjadi pegawai yang kurang/tidak produktif dan kurang/tidak profesional.

Menurut Siagian (2002:40) kinerja seseorang dan produktivitasnya ditentukan oleh tiga faktor utama berikut ini:

1. Motivasi (suatu dorongan yang menyebabkan seseorang melakukan suatu tindakan/perbuatan untuk mencaapai tujuan tertentu)
2. Kemampuan (suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan)
3. Ketepatan penugasan (pemberian tugas sesuai kemampuan individu dengan kemampuan yang dimiliki dan sesuai dengan bidangnya)

Kemudian pada pengertian profesional Hardjana (2002:19-20) mengatakan *profesional* berasal dari kata kerja Latin *profeteri* yang berarti 'menyatakan secara resmi dihadapan umum' atau 'membuat sesuatu menjadi pekerjaan/mata pencaharian'. Profesional adalah orang yang menjalani profesi tertentu suatu dengan keahlian yang dimilikinya. Untuk menjaga mutu pelayanan, pekerja profesional terus-menerus berusaha membuat pengetahuan mengenai bidang dan keahlian dalam menjalankan profesinya harus tetap *up to date* sehingga tidak ketinggalan zaman. Berdasarkan pengertian itu, kita dapat mencatat beberapa hal yang dituntut jika kita mau menjadi pekerjaan profesional, yaitu:

1. Kecakapan (kemampuan, fisik teknis dan teknik perseorangan dari kesatuan untuk melaksanakan tugas atau misinya)
2. Orientasi kerja (suatu bentuk konsep yang digunakan untuk menciptakan suatu yang harmoni dalam bekerja berhubungan dengan peran dan kedudukannya sehingga meningkatkan kinerja)
3. Kredibilitas (kualitas, kapasitas atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan)

#### ***Ciri-ciri etos kerja***

Dalam tulisannya, Kusnan (2004:145) menyimpulkan pemahaman bahwa etos kerja mencerminkan suatu sikap yang memiliki dua alternatif, positif dan negatif. Suatu individu atau kelompok masyarakat dapat dikatakan memiliki etos kerja yang tinggi apabila menunjukkan tanda-tanda sebagai berikut:

1. Mempunyai penilaian yang sangat positif terhadap hasil kerja manusia,
2. Menempatkan pandangan tentang kerja, sebagai suatu hal yang amat luhur bagi eksistensi manusia,
3. Kerja yang dirasakan sebagai aktivitas yang bermakna bagi kehidupan manusia,
4. Kerja dihayati sebagai suatu proses yang membutuhkan ketekunan dan sekaligus sarana yang penting dalam mewujudkan cita-cita,
5. Kerja dilakukan sebagai bentuk ibadah.

#### ***Definisi Pegawai***

Pegawai Negeri Sipil (PNS) mempunyai dua pengertian. Yang pertama, berarti pekerjaan atau profesi. Dan yang kedua, berarti pengabdian. Sebagai pekerjaan atau profesi, seseorang yang menjabat sebagai PNS haruslah memiliki profesionalitas yang setinggi-tingginya dengan pengetahuan dan ketrampilan yang sesuai dengan persyaratan jabatan yang dipangkunya. Sebagai definisi dari pegawai dalam cakupan yang luas adalah orang yang melakukan kegiatan bekerja pada pemerintah/ perusahaan/ instansi ataupun lembaga untuk mendapatkan imbalan dan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh pejabat tertinggi.

#### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Menurut Kotler dalam Sinambela, dkk (2006:4-5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela, dkk (2006:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

### ***Standarisasi Pelayanan Publik***

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 mengatur tentang standar pelayanan publik. Dijelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Adapun hal-hal yang harus diatur dalam pelayanan publik yakni pada Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pasal 20

### ***Peningkatan Kualitas Pelayanan***

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN 63/2003). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tersebut dinyatakan bahwa hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

## **Metode Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian yang diambil yakni tentang “Etos Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser”, untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam, maka penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:6), “penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lainnya”.

Dengan demikian yang dimaksud penelitian deskriptif kualitatif adalah metode dalam meneliti suatu obyek, suatu sistem pemikiran atau suatu kilas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki secara jelas mengenai etos kerja pegawai yang secara mendalam berkaitan dengan peningkatan pelayanan publik di kantor Kecamatan Long Ikis.

## **Hasil Penelitian**

Kecamatan long ikis memiliki luas wilayah 1.204,22 KM yang terbagi menjadi 25 (dua puluh Lima) Desa dan 1 (satu) Kelurahan dan dihuni sebanyak

40.394 jiwa penduduk yang terdiri dari beragam suku bangsa, budaya, dan juga beragam status sosial. Namun demikian itu adalah merupakan kekayaan dan kebanggaan bagi Kecamatan Long Ikis, yang senantiasa selalu ikut serta mendukung Pemerintah Daerah untuk meningkatkan berbagai aspek pembangunan. Salah satunya adalah peningkatan pembangunan pemerintah dalam pelayanan publik, sehingga berdampak pada peningkatan kesejahteraan aspek pelayanan pada masyarakat. Sistem pemberian pelayanan yang ada masih menggunakan cara-cara yang sangat sederhana, sehingga dalam pencapaian pelayanan, belum optimal, semua dikarenakan sangat terbatasnya sarana dan prasarana yang digunakan. Pelayanan untuk mendapatkan hasil lebih baik tentunya harus didukung sumber daya aparatur yang memadai dalam arti pegawai yang lebih profesional.

#### ***Keadaan Pegawai***

Dari data keadaan pegawai negeri sipil dan honorer yang terbaru tahun 2015 dalam menjalankan pemerintahan kantor kecamatan Long Ikis terdiri dari 50 pegawai, yang terdiri dari 26 orang pegawai tetap (Pegawai Negeri Sipil) dan 14 orang pegawai tidak tetap (honorer) dan Satpol PP berjumlah 10 orang. Dan untuk lebih jelas maka penulis sajikan jumlah pegawai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Table 4.2 Pegawai Kantor Kecamatan Long Ikis Berdasarkan Jabatan**

No.	Pejabat/Staf	Jumlah Orang
1	Camat	1
2	Sekcam	1
3	Kasi Pemerintahan & Kependudukan	1
4	Kasi PMD	1
5	Kasi Kesra	1
6	Kasubag. Program & Keuangan	1
7	Kasubag. Kepegawaian & Umum	1
Jumlah		7

Sumber: Data Kepegawaian Kecamatan Long Ikis 2015

Dari data yang diperoleh pada bagian kepegawaian dan umum dapat dijabarkan bahwa pejabat atau staf dilihat berdasarkan jabatan di kantor Kecamatan Long Ikis memiliki camat berjumlah 1 orang, Sekcam berjumlah 1 orang, Kasi Pemerintahan & Kependudukan berjumlah 1 orang, Kasi PMD berjumlah 1 orang, Kasi Kesra berjumlah 1 orang, Kasubag. Program & Keuangan berjumlah 1 orang, Kasubag. Dan Kepegawaian & Umum berjumlah 1 orang dengan jumlah keseluruhan 7 orang.

**Tabel 4.3 Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Kantor Kecamatan Long Ikis**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)
1	Strata II	1
2	Strata I	14
3	Diploma III	2
4	SLTA/SMA/SMK/SMEA/STM	24
5	SLTP/SMP	6
6	SD	3
Jumlah		50

Sumber: Data Kepegawaian Kecamatan Long ikis 2015

Dari data yang diperoleh pada bagian kepegawain dan umum dapat dijabarkan bahwa pejabat atau staf dilihat berdasarkan tingkat pendidikan di kantor Kecamatan Long Ikis pada pendidikan Strata II berjumlah 1 orang dengan status menjadi PNS, Strata I berjumlah 14 orang dengan status 11 PNS dan 3 honorer, Diploma III berjumlah 2 orang dengan status 1 PNS dan 1 honorer, kemudian dengan tingkatan pendidikan SLTA/SMA/SMK/SMEA/STM berjumlah 24 orang dengan status 11 PNS dan 8 honorer serta 5 Satpol PP, pada tingkat pendidikan sederajat SLTP/SMP berjumlah 6 orang dengan status 1 PNS, 1 honorer, 4 Satpol PP, dan tingkat pendidikan SD berjumlah 3 orang dengan status 1 PNS, 1 honorer, dan 1 Satpol PP yang jika dijumlahkan keseluruhan berjumlah 50 orang.

**Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/golongan kantor Kecamatan Long Ikis**

No	Pangkat/golongan	Jumlah (orang)
1	IV	2
2	III	14
3	II	9
4	I	1
5	PTT (pegawai Tidak Tetap)	24
Jumlah		50

Sumber: Data Kepegawaian Kecamatan Long Ikis 2015

Dari data yang diperoleh pada bagian kepegawain dan umum dapat dijabarkan bahwa pejabat atau staf dilihat berdasarkan pangkat dan golongan pada jumlah paling banyak terdapat pada pangkat/golongan PTT (Pegawai Tidak Tetap) atau honorer dan Satpol PP yang keseluruhan berjumlah 24 (dua puluh empat) orang pegawai dan jumlah paling rendah berada pada pangkat/golongan I (satu) dengan jumlah 1 (satu) orang pegawai, sedangkan

untuk pangkat yang tertinggi yakni pada pangkat/golongan IV berjumlah 2 (dua) orang pegawai yang diduduki oleh Camat dengan pangkat pembina golongan IV.a (empat a) dengan pendidikan terakhir Strata 1 dan yang kedua adalah Sekretaris Camat pangkat pembina golongan IV.a (empat a) dengan pendidikan terakhir Strata 2. Dari uraian tabel di atas merupakan gambaran umum mengenai pangkat dan golongan yang di buat juga jumlah dari pegawainya namun penulis juga melampirkan data yang lebih kompleks dan lebih detail lagi pada bagian lampiran skripsi.

### ***Produktivitas motivasi***

Telah dijabarkan sebelumnya dalam wawancara penulis dengan informan kunci dan informan bahwa di kantor Kecamatan Long Ikis seluruh pegawainya telah diberikan motivasi baik dari pemerintah daerah langsung atau diberikan dari camat ataupun dari kepala sub bagian masing-masing. Namun terdapat kendala dalam pemberian motivasi tersebut, kendala yang biasa dijumpai adalah pemberian motivasi belum maksimal, belum mengenai sasaran dan belum sesuai dengan harapan serta kurangnya respon pegawai terhadap pemberian motivasi tersebut.

### ***Kemampuan***

Kemampuan pegawai di kantor Kecamatan Long Ikis sebagian besar sudah memadai, namun kendala yang sedang dihadapi adalah kurangnya pemahaman tentang tugas pokok dan fungsinya masing-masing pegawai dan tentang perhatian pemerintah terhadap pengembangan kualitas diri pegawai serta peningkatan kemampuan pegawai khususnya pada bidang yang digeluti.

### ***Ketepatan Penugasan***

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan melalui wawancara kepada informan dapat disimpulkan bahwa ketepatan penugasan berpengaruh pada proses kinerja pegawai dan hasil kinerja pegawai, jika seorang pegawai ditempatkan pada wilayah kerja yang asing dan tidak sesuai disiplin ilmu yang dimiliki, tanpa ada pegawai lain yang memiliki kemampuan sesuai dengan latar belakang pendidikannya di bidang tersebut yang mampu memberikan arahan atau masukan, itu hanya akan mempersulit pegawai lainnya, membuat pekerjaan tidak dapat selesai pada waktunya dan bahkan akan menimbulkan masalah-masalah yang baru, selain itu juga harus memperhatikan dosis tugas yang diberikan diukur melalui pengalaman kerja dan tingkat pendidikan pegawai.

### ***Profesionalitas Pegawai***

#### ***Kecakapan***

Dari uraian yang terpapar dalam wawancara penulis dengan beberapa informan mengemukakan bahwa kecakapan memang dibutuhkan oleh setiap pegawai, kecakapan diperlukan pegawai agar dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan publik dengan baik

#### ***Orientasi***

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor Kecamatan Long Ikis guna mengetahui dan menganalisis etos kerja pegawai dan mengetahui dan

juga menganalisis faktor penghambat dari etos kerja pegawai tersebut maka penulis lakukan wawancara kepada informan kunci dan beberapa kepala sub bagian didapatkan informasi mengenai orientasi pegawai. Seyogyanya orientasi dipandang sebagai pedoman untuk membentuk sebuah profesi seorang pegawai, seperti yang dikatakan oleh ketika para pakar sebelumnya bahwa para pakar tersebut telah menjelaskan tujuan-tujuan dari orientasi tersebut

### ***Kredibilitas Kerja***

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor Kecamatan Long Ikis kepada informan kunci dan beberapa kepala sub bagian didapatkan informasi mengenai kredibilitas pegawai. Kredibilitas pegawai di kantor Kecamatan Long Ikis masih kurang, hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan mengenai pentingnya kredibilitas pegawai serta pemindah-tugasan pegawai yang memiliki kredibilitas yang sudah baik digantikan dengan pegawai yang tingkat kredibilitas kerjanya rendah.

### **Penutup**

Dari kedua ruang lingkup diatas produktivitas kerja pegawai dan profesionalitas kerja pegawai yang masing-masing menjabarkan poin-poin pentingnya dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mengetahui dan menganalisis etos kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Long Ikis kemudian juga mengetahui dan menganalisis faktor penghambat etos kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Long Ikis. Kedua ruang lingkup tersebut jelas akan memberikan pengaruh yang baik kepada etos kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Long Ikis jika seluruhnya dapat berjalan dengan optimal. Perkembangan etos kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Long Ikis secara keseluruhan dianggap sudah cukup baik namun masih terdapat beberapa kendala untuk etos kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Long Ikis, selebihnya kemudian hari diharapkan dapat lebih memfokuskan pada kedua ruang lingkup tersebut agar tidak ada lagi menimbulkan permasalahan.

### **Daftar Pustaka**

- Anoraga, Pandji, 2003. *Pemberdayaan, Pengembangan, Organisasi & Intervensi Komunikasi*, Lembaga Penerbit FEUI. Jakarta.
- Bungin, Burhan, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Kencana. Jakarta.
- Cangara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. raja grafindo persada, jakarta
- Cherrington, 2000. *Dasar-Dasar Etos Kerja*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, (Ed.). 2007. *Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Geertz, Clifford, 2000. *Private Sector Advisory Departement*, bumi angkasa, Jakarta.

- Hardjana, Agus M. 2002. *Pekerja profesional*. Kanisius: Yogyakarta.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen sumber daya manusia dasar dan kunci keberhasilan* : Haji Masagung. Jakarta.
- Kumorotomo, wahyudi. 2005. *Etika administrasi negara*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan. Yogyakarta.
- Kusnan, Ahmad. 2004. *Analisis Sikap, Iklim Organisasi, Etos Kerja dan Disiplin Kerja dalam menentukan Efektifitas Kinerja Organisasi di Garnisun Tetap III Surabaya*. Tesis. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Kusriyanto, Bambang. 2000. *Meningkatkan Efektifitas Karyawan*. Pustaka Binama Pressindo. Jakarta.
- Lenvine, Charless H, 1990. *Administrasi publik: Challenges, Choices, Consequences*. Illionis: Scott Foreman.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. 2001. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Alfabeta. Bandung.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi aksara, jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Pea R, L. 2008. *Etos kerja kaum puritan*, GKI ondok indah, Jakarta.
- Rochdjatun, ika sastrahidayat, 2009. *Etika kerja dan logika berfikir islam*, UIN-malang press, malang.
- Robbins, Stephen. P. 2009. *Perilaku Organisasi*. Salemba empat. Jakarta.
- Sairin S, 2002. *Perubahan Sosial Masyarakat Indonesia*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.
- Sadarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Santono, indra 2002. *Kamus pintar bahasa Indonesia*. Surabaya: pustaka agung harapan Surabaya.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinamo, Jansen. H. 2005. *Delapan Etos Kerja Profesional: Navigator Anda Menuju Sukses*. Grafika Mardi Yuana. Bogor.
- \_\_\_\_\_. 2005, *8 Etos Kerja Profesional*, Institut darma Mahrdirka, Jakarta.
- Sinungan, Muchdarsyah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.

- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, CV.Afabeta, Bandung.
- Soehardi, Sigit. 2003. *Perilaku oeganisasi*. BPFE UST. Yogyakarta.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik, Cetakan kedua*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Tjandra, Happy S. 2008. *Motiv-8 (koleksi motivasi untuk karier dan kehidupan yang lebih baik)*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Thoha, Miftah. 1994. *Perilaku organisasi, konsep dasar dan aplikasinya*. Raja grafindo persada. Jakarta.
- Widjaya, A. W,1994, *Etika Administrasi Negara*, Bumi aksara, Jakarta.

**Sumber Perundang-undangan :**

- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 27 ayat 1 tentang Hak dan Kewajiban Warga Negara Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 81/KEP/M.PAN/1993 *tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*. MENPAN. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. MENPAN. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 58/KEP/M.PAN/2002 *tentang Pengelompokan Tiga Jenis Pelayanan*. MENPAN. Jakarta.

**Sumber dokumen:**

- Laporan penyelenggaraan pelayanan publik kantor kecamatan Long Ikis tahun 2015.