

**Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala**

**Reseal Akay¹
Johannis E. Kaawoan²
Fanley N. Pangemanan³**

ABSTRAK

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di lingkup wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dibutuhkan faktor kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas – tugasnya sebagai aparatur pemerintahan yang bertugas untuk melayani kepentingan masyarakat, karna faktor disiplin mempunyai peran yang penting dalam pelaksanaan tugas sehari – hari pegawai. Pelayanan masyarakat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Dalam hal ini, Pemerintah Kecamatan Tikala Kota Manado dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja aparat kecamatan. Namun berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti, juga berdasarkan pengamatan awal banyak dijumpai pegawai Kecamatan Tikala masih belum menerapkan kedisiplinan dalam bekerja. Dengan menggunakan metode kualitatif (Moleong, 2005), penelitian ini akan menggambarkan bagaimana Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado. Temuan penelitian menggambarkan kedisiplinan pegawai di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado masih kurang optimal. Hal ini diketahui dari hasil penelitian dilihat dari aspek – aspek Ketepatan waktu , Kesetiaan/patuh pada peraturan yang ada, Penggunaan perlengkapan atau peralatan kantor dan Kehadiran.

Kata Kunci: Disiplin Pegawai; Kualitas Pelayanan Publik

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau organisasi bahkan dalam birokrasi pemerintahan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/masyarakat, oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayan publik. Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat tanpa memandang apapun, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang tercermin dengan adanya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Setiap pelayanan publik harus memenuhi harapan publik, dan inilah yang dimaksud dengan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan masyarakat.

Harapan masyarakat akan adanya kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di lingkup wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh kecamatan sesuai dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 131 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tupoksi Kecamatan Kota Manado, dan Peraturan Walikota Manado Nomor 22 Tahun 2011 tentang organisasi dan tata kerja perangkat daerah, mengamanatkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kecamatan yaitu: Rekomendasi Permohonan Kartu Keluarga (KK), Rekomendasi Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Rekomendasi Surat Pindah Tempat, Rekomendasi Surat Keterangan/Legalisasi, Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), akta jual beli untuk pengurusan sertifikat tanah, legalisasi surat-surat, dan program keluarga Harapan.

Melalui observasi awal ini, peneliti juga mengamati bahwa masih banyak pegawai yang datang tidak tepat pada jam masuk kerja yang telah ditentukan dan hanya beberapa pegawai saja yang berada dikantor. Padahal terdapat 22 pegawai ada di Kantor Kecamatan Tikala. Sedangkan Kantor Kecamatan Tikala telah menetapkan jam masuk kerja pada pukul 08.00 WITA serta melakukan apel pagi sebelum memulai bekerja. Peneliti juga melihat, bahwa setelah apel beberapa pegawai tidak masuk ke ruangan kerja masing-masing untuk langsung melaksanakan tugas mereka, banyak pegawai berkumpul di ruangan piket untuk saling mengobrol. Adapun beberapa pegawai, setelah melaksanakan

apel pagi menuju kantin di samping kantor kecamatan. Hal ini menunjukkan kurang sadarnya Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Tikala akan tugas – tugasnya sebagai abdi masyarakat.

Terlebih lagi, disaat masa pandemi *covid19* yang sedang melanda dunia termasuk di Kota Manado, dimana pemerintah memberlakukan kebijakan bekerja dari rumah (*WFH*), sehingga para pegawai bekerja berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan dan tidak keseluruhan pegawai masuk kerja secara bersamaan, semakin nampak ketidakdisiplinan aparatur, bahkan ada beberapa kali masyarakat membutuhkan pelayanan tidak dapat diselesaikan, karena keterbatasan kemampuan dan kompetensi dari aparatur, seperti jika jadwal piket adalah aparatur yang tidak menguasai atau mengoperasikan komputer, maka pastinya pelayanan publik seperti surat keterangan tidak dapat diselesaikan, dan masyarakat harus menunggu pegawai yang berkompeten masuk kantor sesuai jadwal kerjanya. Menarik juga bahwa ada tiga orang tenaga honorer, atau biasa yang disebut sebagai Tenaga Harian Lepas (THL), yang bekerja di Kantor Kecamatan Tikala, menunjukkan sikap kedisiplinan yang sangat rendah, hanya datang ke kantor tidak lama kemudian sudah kembali kerumah, peneliti memperoleh informasi awal bahwa sikap tidak disiplin yang ditunjukkan THL tersebut ada alasannya, karena sejak bulan September 2020. tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado

Tinjauan Pustaka Disiplin

Disiplin berasal dari kata latin: *disciplina*, yang berarti latihan atau pendidikan kesopanan dan kerokhaniaan serta pengembangan tabiat. Hal ini menekankan pada bantuan kepada pegawai untuk mengembangkan sikap yang layak terhadap pekerjaannya dan merupakan cara pengawas dalam

membuat peranannya dalam hubungannya dengan disiplin. Singodimedjo dalam Sutrisno, (2012:86) menyatakan disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Mathis dan Mathis, (2007:314) disiplin adalah bentuk pelatihan yang menegakkan peraturan – peraturan perusahaan. Menurut Sinungan Muchdarsyah dalam Sulistiyani, (2011:328) disiplin didefinisikan secara berbeda – beda.

Kedisiplinan para pegawai dapat ditegakkan apabila para pegawai dapat menaati peraturan – peraturan yang sudah ditetapkan. Berikut ini adalah jenis indikator-indikator dalam pendisiplinan menurut Soedjono, (2007:72) adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu
Yaitu para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur. Sehingga segala aktivitas kerja di dalam kantor dapat berjalan semaksimal mungkin.
2. Kesetiaan/ patuh pada peraturan yang ada
Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat tercapai dengan baik, untuk itu dibutuhkan sikap setia dari pegawai terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan disini berarti sikap taat dan patuh dalam mengenakan seragam atau dalam melaksanakan komitmen yang telah disetujui bersama dan terhadap peraturan tata tertib yang telah ditetapkan.
3. Penggunaan perlengkapan atau peralatan kantor
Yaitu sikap hati – hati dalam menggunakan perlengkapan atau peralatan kantor dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki disiplin

kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.

4. Kehadiran

Seorang dijadwalkan untuk bekerja harus hadir tepat pada waktunya tanpa alasan apapun.

Pelayanan Publik

Menurut Moenir dalam Tangkilisan, (2005:208) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2007:4) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, kualitas Menurut Tjiptono, (2007:4) adalah suatu kondisi yang dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui

dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Moenir, (2007:204) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu, sehingga kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan – harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini difokuskan pada disiplin pegawai kantor kecamatan, aspek – aspek kedisiplinan yang menjadi fokus penelitian ini berdasarkan konsep Soedjono, (2007:72) adalah:

1. Ketepatan waktu para pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik.
2. Kesetiaan/patuh pada peraturan yang ada karna apabila pegawai taat terhadap aturan yang ada maka tujuan yang hendak di capai akan berjalan dengan baik.
3. Penggunaan perlengkapan atau peralatan kantor dengan hati – hati agar terhindar dari kerusakan.
4. Kehadiran pegawai dalam bekerja, dengan kehadiran pegawai maka pemberian layanan kepada masyarakat akan lebih efektif.

Apabila aspek kedisiplinan tersebut dapat dipenuhi akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud) yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, *reability* (kehandalan) kemampuan untuk menyediakan

pelayanan yang terpercaya, *responsiveness* (ketanggapan) kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat, *Assurance* (jaminan) kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat, *Empathy* (empati) sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat.

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Untuk teknik pengumpulan data melalui: Wawancara; observasi.

Pembahasan

Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mentaati norma – norma dan peraturan yang berlaku. Tujuan utama penegakan disiplin kerja adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja secara maksimal. Heidrachman, (2008:72) mengatakan yang dimaksud dengan disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Moenir, (2008:69) mengatakan bahwa disiplin adalah usaha menciptakan keadaan disuatu lingkungan kerja yang tertib, efisiensi dan efektif melalui suatu sistem pengaturan yang tepat. Berdasarkan pendapat dan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja yang ditetapkan oleh sebuah organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis.

Untuk menegakan disiplin kerja bagi Pegawai Negeri Sipil ada beberapa hal yang dapat dilakukan diantaranya:

1. *Punishment* (pemberian hukuman) dan *reward* (pemberian hadiah), artinya pegawai yang melanggar disiplin harus dihukum sesuai ketentuan yang berlaku dan pegawai yang benar – benar menjalankan disiplin perlu diberikan penghargaan atau hadiah sesuai prestasi kerja.

Punishment dan *reward* dapat digunakan sebagai strategi dalam menegakan disiplin pegawai. Namun yang paling penting diperhatikan adalah bagaimana hukuman dan pemberian hadiah tersebut benar – benar direalisasikan dalam penegakan disiplin pegawai. Bila hukuman dan pemberian hadiah tersebut hanya tertuang dalam peraturan saja (sebagai slogan belaka), maka penegakkan disiplin tidak berjalan dengan maksimal.

2. Adil dan tegas, artinya penegakan hukum, peraturan dan prosedur kerja harus dilakukan secara adil dan tegas untuk semua pegawai tanpa pandang bulu jika ketegasan dan keadilan tidak benar – benar diterapkan, maka pegawai merasa senang karena diperlakukan sama dalam penegakan disiplin.
3. Motivasi kerja, dengan adanya sanksi atau hukuman bagi yang melanggar peraturan yang ada, dapat memotivasi seseorang untuk menghindari hukuman tersebut, sebaliknya dengan adanya pemberian penghargaan (hadiah) akan mendorong pegawai untuk menegakkan disiplin kerja.
4. Keteladanan Pimpinan, artinya keteladanan seorang pimpinan dapat berpengaruh terhadap kedisiplinan pegawai dalam satuan kerja. Bila ada seorang pimpinan tidak disiplin janganlah berharap banyak kepada bawahan untuk disiplin.
5. Lingkungan yang Kondusif, artinya lingkungan tempat kerja harus kondusif, jika mengharapkan pegawai yang berkerja di instansi tersebut memiliki tingkat disiplin yang tinggi. Lingkungan kerja yang aman dan nyaman sangat berpengaruh terhadap kedisiplinan pegawai dalam bekerja.

Disiplin yang paling baik adalah disiplin diri sendiri. Kecenderungan orang adalah mendukung apa yang menjadi kewajiban dan mentaati aturan yang

berlaku. Kedua hal diatas tersebut yaitu kewajiban melaksanakan tugas dan mentaati norma – norma dan peraturan yang berlaku merupakan modal dasar bagi seorang pegawai dalam melaksanakan disiplin.

Dalam melaksanakan disiplin dibutuhkan peraturan – peraturan atau tata tertib yang menjadi rambu yang harus dipatuhi dan dijalankan oleh semua pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai kewenangannya. Peraturan – peraturan menyangkut dengan disiplin, antara lain: (1). Peraturan jam masuk, pulang dan jam istirahat. (2). Peraturan dasar tentang berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja. (3). Peraturan cara – cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain. (4). Peraturan apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh pegawai dalam unit kerja.

Dalam melaksanakan Disiplin kerja bagi pegawai negeri sipil di Indonesia telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tersebut mengatur tentang kewajiban dan larangan terhadap PNS termasuk hukuman yang akan diberikan kepada PNS sesuai pelanggaran yang dilakukannya. Dengan ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin PNS diharapkan dapat mewujudkan PNS yang handal, profesional dan bermoral sebagai penyelenggara pemerintah yang menerapkan prinsip – prinsip *good governance*.

Jika penerapan penegakan disiplin bagi PNS sudah dapat diwujudkan maka akan tercapai peningkatan kinerja yang pada gilirannya akan terpenuhi pelayanan publik yang prima. Karena pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan prima baru bisa terwujud disamping diperlukan penegakan disiplin, pegawai dituntut profesional

dalam menjalankan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Profesionalisme ini lebih diarahkan pada sikap dan prilaku pegawai yang benar – benar mampu dan mau bertanggung jawab (*responsible*) dan mempertanggung jawabkan (*accountable*) terhadap semua sikap, prilaku dan tindakan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado menunjukkan masih kurang optimal. Hal ini diketahui dari hasil penelitian dilihat dari aspek – aspek berikut ini :

1. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu pegawai dalam hal masuk dan pulang bekerja masih kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya pegawai yang terlambat datang dan tidak mengikuti apel pagi dengan berbagai alasan diantaranya terkena macet, karna urusan mendadak, bangun kesiangan, dan mengurus urusan keluarga sebelum bekerja. Begitu pula dengan pelanggaran jam pulang kerja yang telah ditentukan. Mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan para pegawai sudah cukup baik, namun pegawai masih belum memahami sepenuhnya mengenai tugas pokok dan fungsi mereka, terlebih dimasa pandemi *covid19* dimana terjadi perubahan sistem kerja yang mengatur pegawai antara bekerja dirumah dan dikantor secara bergilir, sehingga menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat.

2. Kesetiaan/patuh pada peraturan yang ada

Masih banyak pegawai yang tidak mengetahui penerapan aturan kedisiplinan yaitu PP No.53 Tahun

2010, pegawai juga masih banyak yang melanggar aturan jam kerja dengan melakukan kegiatan lain diluar pekerjaan, serta tidak adanya sanksi yang tegas terhadap pegawai yang melanggar aturan, menjadi hal yang semakin mengurangi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado.

3. Penggunaan perlengkapan atau peralatan kantor
Pegawai kurang menguasai komputer/laptop dikarenakan faktor usia. Namun pegawai selalu bertanggung jawab terhadap barang yang mereka gunakan dengan merapikan kembali peralatan yang mereka gunakan, kelengkapan yang ada untuk menunjang pelayanan masih sangat terbatas.
4. Kehadiran
Kehadiran pegawai sudah cukup baik, namun mengenai absensi manual masih banyak pegawai yang melakukan kecurangan, seperti menanda tangani kembali absen yang tidak diisi, karena tidak datang bekerja, terlebih dimasa pandemi *covid19*, penggunaan absensi manual menjadi pilihan untuk diterapkan untuk mengurangi proses penulisan yang semakin masif lagi.

5.2. Saran

1. Semua pihak yang berada di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado, diharapkan dapat bekerja sama dalam meningkatkan ketepatan waktu saat bekerja terkait jam masuk dan pulang kerja, atasan dapat mengawasi pekerjaan para staf agar dapat selesai dengan tepat waktu serta jelas pembagian pekerjaan antara kepala seksi dan staf masing – masing.
2. Diharapkan dapat membuat SOP mengenai Kedisiplinan, dan SOP Pelayanan, agar pegawai memiliki pedoman dalam menjalankan pekerjaannya, serta adanya peraturan yang jelas tentang mekanisme kerja pegawai ditengah masa pandemi *covid19*.

3. Penggunaan perlengkapan atau peralatan kantor pegawai perlu diberikan pelatihan untuk menggunakan komputer, agar pekerjaan yang mereka lakukan dapat lebih mudah, serta perlu penambahan inventaris kantor berupa laptop di setiap ruangan, termasuk penambahan biaya operasional kecamatan, untuk menunjang pelayanan publik agar semakin baik lagi, mengingat dimasa pandemi *covid19* ada kebijakan *refocusing* anggaran, tetapi kenyataan yang terjadi anggaran operasional kecamatan masuk dalam mata anggaran yang di *refocusing* menangani pandemi *covid19*.
4. Perlu adanya pengawasan dari masing – masing atasan langsung pegawai untuk mengatasi persoalan kehadiran pegawai sehingga tidak mengganggu pelayanan publik yang diselenggarakan.

Daftar Pustaka

- A.S.Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Aksara
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Handoko, Hani T. 2008. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF
- Hasibuan, Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- I.G. Wursanto. 1999. *Manajemen Kepegawaian*. Yogyakarta: Kenisius
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Mathis, Robert L dan John H Jackson. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Salemba Empat
- Moelong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir H.A.S. 2007. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira

- Prijodarminto, soegeng. 2009. *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pujileksono, Sugeng. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Intrans Publishing
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Simamora, henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM
- Soejono. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Soedjono, Imam. 2007. *Teknik memimpin pegawai dan pekerdja*. Jakarta: Aksara Baru
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Aflabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Aflabeta
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2011. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media
- Sutrisno Edy. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Sumber Lainnya:

- PP Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Walikota Manado Nomor 131 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tupoksi Kecamatan Koa Manado
- Peraturan Walikota Manado Nomor 22 Tahun 2011 tentang organisasi dan tata kerja perangkat daerah