

ETOS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR KECAMATAN DAYEUHLUHUR KABUPATEN CILACAP

WINA GUSTIO

winagustio14@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh
Jl. RE. Martadinata No. 150 Ciamis

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pegawai kurang jujur dan berintegritas, Pegawai kurang cerdas dan kreatif, pegawai kurang empati dan peduli, Pegawai kurang ikhlas dan cinta terhadap pekerjaan, Pegawai kurang berfikiran maju atau visioner, pegawai kurang mengutamakan kerja sama atau sinergisme dalam bekerja, dan Pegawai kurang disiplin dan bertanggung jawab. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap ? 2) Apa faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan etos kerja di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap? 3) Bagaimana upaya-upaya untuk meningkatkan etos kerja pegawai di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap ? Adapun desain dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data) dan conclusion drawing/verivikation (verifikasi data). Berdasarkan hasil penelitian maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut: 1) Etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap secara umum telah dilaksanakan dengan baik. 2) Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap, faktor pendukung yaitu aturan dan mekanisme, pengawasan, sumber daya manusia, pendidikan dan pelatihan, fasilitas, bekerjasama, sikap pegawai. Faktor penghambat berupa rendahnya kemampuan sumber daya manusia pegawai, kurangnya adanya pendidikan dan pelatihan, kurang prosedur, kurangnya sikap pegawai, kurangnya kerjasama, kurangnya perhatian, kurangnya keterbukaan pegawai, kurang ditegakan aturan dan tata tertib, kurangnya disiplin kerja. 3) Upaya-upaya mengatasi hambatan dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap yaitu meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pegawai dengan mengikutsertakannya dalam berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia seperti kegiatan pendidikan dan pelatihan, seminar dan kegiatan workshop. Selain itu upaya pemberian petunjuk dan mekanisme pelayanan E-KTP secara rutin serta melaksanakan pengawasan, memberikan bimbingan sikap pada pegawai agar memiliki kesungguhan dalam melayani masyarakat, memberikan pengarahan dan petunjuk pada pegawai dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP dan upaya meningkatkan disiplin pegawai dalam bekerja.

Kata Kunci: Etos Kerja, Pelayanan, E-KTP.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap, pegawai dituntut untuk memiliki etos kerja yang baik agar dapat menjalankan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik. Lebih dari itu, dengan memiliki etos kerja yang baik, pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga tercapai hasil kerja yang memuaskan baik secara pribadi maupun bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Namun, pada kenyataannya pegawai di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap kualitas etos kerjanya masih rendah. Pejabat publik seringkali mengabaikan kepentingan publik dan lebih mengutamakan kepentingan diri atau kelompoknya. Konflik kepentingan ini melemahkan komitmen pejabat publik pada nilai-nilai etika. Padahal hal terpenting dari kinerja pemerintah adalah memenuhi kebutuhan publik dan membangun institusi-institusi yang lebih adil. Lemahnya komitmen ini melemahkan integritas publik para pejabat publik.

Berdasarkan hasil peninjauan penulis diketahui bahwa etos kerja pegawai di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap masih rendah, karena masih terdapat ketidaksesuaian perilaku pegawai dengan etika, prinsip, dan nilai dasar dalam melayani masyarakat, seperti yang terjadi pada pelayanan e-KTP. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Pegawai kurang jujur dan berintegritas, hal ini dilihat dari masih adanya pemberian pelayanan E-KTP yang tidak sesuai aturan dan prosedur dikarenakan masih adanya konflik kepentingan dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Pegawai kurang cerdas dan kreatif, hal ini dilihat dari pelayanan E-KTP yang diberikan masih cenderung kaku dan kurangnya pengetahuan, kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan E-KTP.
3. Pegawai kurang empati dan peduli, hal ini dilihat dari kurangnya respon pegawai terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan E-KTP.
4. Pegawai kurang ikhlas dan cinta terhadap pekerjaan, hal ini dilihat dari masih ada pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP kurang sopan dan dan ramah.
5. Pegawai kurang berfikir maju atau visioner, hal ini dilihat ada pegawai yang kurang cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan E-KTP sehingga dalam menginput data penduduk masih terjadi kesalahan seperti pada penulisan nama atau tanggal lahir dan alamat penduduk pada E-KTP.
6. Pegawai kurang mengutamakan kerja sama atau sinergisme dalam bekerja, hal ini dilihat dari masih adanya pegawai yang masa bodoh terhadap pekerjaan dan kurangnya komunikasi antar pegawai sehingga pegawai terkesan masih individual dan terjadinya kecemburuan antar pegawai dalam memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat.
7. Pegawai kurang disiplin dan bertanggung jawab, hal ini dilihat dari masih ada pegawai yang pada saat jam kerja tidak ada di tempat sehingga masyarakat yang akan melakukan perekaman KTP-el harus menunggu lama dan kebutuhannya tersebut tidak terpenuhi dengan cepat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, selanjutnya penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap ?
3. Bagaimana upaya-upaya untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap ?

B. LANDASAN TEORITIS

Adapun teori-teori yang mendukung terhadap judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengertian Etos Kerja

Menurut Geertz (dalam Kumorotomo, 2015: 389) “etos adalah sikap yang mendasar terhadap diri dan dunia yang dipancarkan hidup. Etos adalah aspek evaluatif, yang bersifat menilai.” Santoso (2012: 7) mengemukakan, “kerja adalah bentuk aktualisasi nilai-nilai keyakinan dalam hati. Nilai yang kita yakini sebagai makna hidup akan melahirkan cara kita bersikap dan bertingkah laku.”

Penghayatan terhadap nilai, makna hidup, pengalaman dan pendidikan dapat diarahkan untuk menciptakan etos kerja profesional dan akhlak yang baik. Garis singgung antara etos kerja dan akhlak mulia inilah yang menjadikan seseorang berakhlak mulia

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut J. S. Bowman (dalam Haryatmoko, 2011:14), bahwa pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberikan pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil.

Kemudian, Monir (dalam Pasolong, 2014:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dikatakan sebagai pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik.

Menurut Thoha (Sedarmayanti 2010:243), pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Dengan demikian pelayanan publik mencakup pelaksanaan yang luas dan kompleks, serta mengandung kegiatan yang saling berkait dengan kegiatan atau tugas dan fungsi antara

unit/instansi yang satu dengan yang lainnya. Sekarang ini paradigma baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan yang berorientasi kepada masyarakat sebagai pelanggan. Artinya, kebijakan pemerintah di bidang pelayanan harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. METODE PENELITIAN

Adapun desain dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 6 orang. Teknik pengumpulan datanya dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan studi dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data) dan *conclusion drawing/verification* (verifikasi data).

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut penulis sajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap:

1. Etos Kerja Pegawai dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap

Berdasarkan uraian hasil wawancara tiap-tiap indikator mengenai etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap secara umum telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara yang sebagian besar informan menyatakan pegawai telah memiliki etos kerja dalam pelayanan E-KTP.

Dari hasil observasi diketahui bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap pada umumnya telah memiliki etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP. Namun demikian masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya kurang sesuai dengan 7 dimensi untuk mengukur etos kerja pegawai menurut Santoso (2012:25) yaitu jujur dan berintegritas, cerdas memiliki kreativitas, empati penuh peduli, ikhlas penuh keintaan, berfikiran maju atau visioner, mengutamakan kerja sama atau sinergisme dan disiplin penuh tanggung jawab.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan Etos Kerja Pegawai dalam Pelayanan E-KTP di Kantor

Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tiap-tiap indikator mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap diketahui bahwa terdapat faktor pendukung dan penghambat antara lain sebagai berikut:

A. Faktor pendukung dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap:

1. Adanya aturan dan mekanisme, pengawasan pelaksanaan pelayanan dan sikap pegawai
2. Adanya sumber daya manusia pegawai, adanya pemberian petunjuk dan mekanisme pelayanan
3. Kemampuan sumber daya manusia dan kemampuan komunikasi pegawai selain itu adanya sumber informasi yang akurat dan jelas
4. Adanya kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dan adanya arahan dan petunjuk bagi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan
5. Adanya sikap perhatian pegawai pada masyarakat dan adanya pemahaman tentang tugas dan fungsi pelayanan
6. Adanya sikap pegawai perhatian pada masyarakat, adanya keinginan masyarakat yang akan dilayani.
7. Adanya sikap dari pegawai itu sendiri, adanya perhatian dan kepedulian pegawai dan juga kebiasaan yang baik dari pegawai dilingkungan keluarganya
8. Sikap simpati dan empati pegawai yang dimiliki pegawai sehingga mampu melayani masyarakat dengan penuh perhatian
9. Adanya kemampuan sumber daya manusia pegawai, rasa percaya diri pegawai yang tinggi dan adanya sikap perhatian dan kesungguhan yang ditunjukkan pegawai
10. Adanya fasilitas yang memadai, tingkat kesejahteraan pegawai yang memadai dan juga adanya kegiatan peningkatan kualitas SDM pegawai melalui pemberian petunjuk dan mekanisme pelayanan, pendidikan dan pelatihan
11. Adanya sikap saling membutuhkan, adanya sikap saling menghargai dan

- menghormati serta toleransi dan juga adanya kekompakan pegawai untuk melayani masyarakat dengan baik
12. Kemampuan SDM pegawai yang memadai, adanya sikap bekerjasama, sikap terbuka, sikap empati dari pihak-pihak yang berkomunikasi, sikap mendukung dan kesetaraan, iklim komunikasi yang baik, media komunikasi sudah tersedia, loyalitas dan dedikasi pegawai
 13. Kemampuan sumber daya manusia pegawai yang memadai, kesungguhan dan keseriusan pegawai dalam melayani masyarakat dan adanya fasilitas pendukung
 14. Dedikasi yang tinggi, kesungguhan pegawai terhadap pelaksanaan pelayanan dan juga adanya kepatuhan dan ketaatan pegawai terhadap prosedur dan aturan yang berlaku
- B. Faktor penghambat dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap:
1. Rendahnya kemampuan sumber daya manusia pegawai sehingga kurang memahami prosedur pelayanan dan kurangnya sikap jujur pegawai serta belum optimalnya pelaksanaan pengawasan oleh camat terhadap pelaksanaan pelayanan
 2. Kurangnya kesungguhan pegawai dan minimnya pemberian arahan dan petunjuk pelaksanaan pelayanan serta lemahnya pengawasan.
 3. Kurangnya kemampuan SDM pegawai dan kurangnya kemampuan komunikasi pegawai
 4. Kurangnya adanya kegiatan-kegiatan pengembangan sumber daya manusia seperti pendidikan dan pelatihan serta kurangnya keinginan dan kemauan pegawai untuk mengikuti kegiatan pengembangan sumber daya manusia.
 5. Kurang adanya sikap perhatian pegawai dan kurang dipahaminya tugas dan fungsi melayani masyarakat
 6. Kurangnya sikap perhatian, kurangnya sikap peduli dan kurang adanya interaksi antara pegawai dengan masyarakat.
 7. Kurangnya sikap kepedulian dan perhatian pegawai, kurangnya pengawasan pelaksanaan pelayanan serta kurangnya pemberian arahan dan petunjuk pelaksanaan pelayanan
 8. Rendahnya sikap perhatian dan kepedulian pegawai akan keberhasilan pelayanan, kurangnya pemberian arahan dan bimbingan dari atasan pada pegawai selain itu juga rendahnya komitmen dan kesungguhan pegawai
 9. Masih rendahnya kemampuan SDM, kurangnya perhatian dan kesungguhan dalam melaksanakan pelayanan dan juga kurangnya pemberian petunjuk dan arahan pada pegawai
 10. Rendahnya tingkat perhatian terhadap pegawai terutama dalam hal kesejahteraannya, kurangnya pemberian arahan dan bimbingan pada pegawai dan kurangnya fasilitas pelayanan yang memadai serta masih kurangnya kenyamanan dalam pelayanan
 11. Kurang adanya sikap kebersamaan dan kekompakan antar pegawai sikap kurang percaya dan kurang adanya sikap saling hormat menghormati dan menghargai
 12. Rendahnya SDM pegawai, kurangnya kerjasama, kurangnya perhatian, kurangnya keterbukaan pegawai, adanya perbedaan tingkat jabatan dan kurangnya loyalitas dan dedikasi pegawai
 13. Masih rendahnya kemampuan SDM pegawai, kurangnya sikap perhatian dan kesungguhan dalam melayani masyarakat dan juga belum memadainya fasilitas pendukung pelayanan
 14. Rendahnya kualitas SDM pegawai, kurang adanya kepatuhan dan ketaatan pegawai terhadap prosedur dan aturan yang berlaku, rendahnya komitmen pegawai, kurang ditegakan aturan dan tata tertib, kurangnya disiplin kerja
- Selanjutnya dari hasil observasi mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap bahwa faktor pendukungnya yaitu aturan dan mekanisme pelayanan, adanya pengawasan pelaksanaan pelayanan, sumber daya manusia pegawai, adanya pemberian petunjuk dan mekanisme pelayanan, adanya kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, adanya fasilitas yang memadai dan sikap pegawai seperti bekerjasama, sikap terbuka, sikap empati, loyalitas dan dedikasi pegawai dan adanya kepatuhan dan ketaatan pegawai terhadap prosedur dan aturan yang berlaku. Etos kerja menjadi kekuatan spiritual bagi segala macam pekerjaan dalam birokrasi pemerintahan. Sebagai

kekuatan atau penggerak bagi aparatur sipil negara untuk bekerja dengan sungguh-sungguh, sehingga menghasilkan hasil kerja yang maksimal dan kepuasan atas kesungguhannya dalam bekerja.

Uraian di atas sejalan dengan yang dikemukakan Sinamo (2011: 45) yang menyatakan 8 (delapan) aspek etos kerja profesional, yaitu:

1. Kerja Adalah Rahmat, Aku Bekerja Tulus Penuh Rasa Syukur
Seorang yang menghayati hidupnya dengan paradigma rahmat, hidup dijalannya dengan keyakinan total terhadap bekerjanya rahmat. Dia tidak suka mengeluh, tidak berhitung untung rugi. Dia yakin, kerja adalah berkah.
2. Kerja Adalah Amanah, Aku Bekerja Benar Penuh Tanggung Jawab
Amanah adalah titipan berharga yang dipercayakan kepada kita. Konsekuensinya, sebagai penerima amanah, kita terikat secara moral untuk melaksanakan amanah itu dengan baik dan benar. Dengan demikian amanah akan melahirkan tanggung jawab. Sebagai pemegang amanah kita adalah orang yang dipercayai mampu menunaikan amanah tersebut dengan baik..
3. Kerja Adalah Panggilan, Aku Bekerja Tuntas Penuh Integritas
Kerja sebagai panggilan adalah konsep bekerja sebagai panggilan suci, kewajiban suci, dan tugas sakral untuk mengerjakan sesuatu. Jadi sebenarnya kita memiliki dharma, panggilan, dan kewajiban suci dalam hidup ini, baik sebagai anggota keluarga, warga organisasi, warga negara, warga dunia, atau hamba Allah.
4. Kerja Adalah Aktualisasi, Aku Bekerja Keras Penuh Semangat
Kerja keras adalah wahana aktualisasi diri bagi manusia. Tegasnya, potensi manusia hanya berkembang melalui kerja keras. Aktualisasi diri selalu berlangsung di ruang kerja, melalui proses kerja, di dalam peristiwa kerja, karena kerja adalah penerahan energi bio-psiko-spiritual yang selain membentuk karakter dan kompetensi, sekaligus juga membuat kita bertambah sehat dan kuat.
5. Kerja Adalah Ibadah, Aku Bekerja Serius Penuh Kecintaan

Ibadah yang diwujudkan dengan cinta terhadap pekerjaan, atau mencintai melalui kerja. Ibadah yang diwujudkan menjadi kasih sayang kepada sesama tentu saja termasuk atasan, bawahan, dan pelanggan. Kerja adalah ibadah sesungguhnya adalah tindak memberikan atau membaktikan sesuatu kepada dia yang kita abdi.

6. Kerja Adalah Seni, Aku Bekerja Cerdas Penuh Kreativitas
Kerja adalah seni yang mendatangkan kesukaan dan gairah, serta bersumber pada aktivitas-aktivitas kreatif. Menghayati kerja sebagai seni menuntut penggunaan kreativitas, baik untuk menyelesaikan masalah-masalah kerja maupun dalam rangka menggagas hal-hal baru. Demikian pula kerja yang dilakoni dengan penuh sukacita akan membuat kita dipenuhi semangat mencipta menjadi kreasi-kreasi baru dan gagasan-gagasan inovatif.
7. Kerja Adalah Kehormatan, Aku Bekerja Tekun Penuh Keunggulan
Kerja sebagai kehormatan sangat kaya makna. Secara okupasional, pemberi kerja menghormati kita dengan memilih kita sebagai pemangku tugas. Secara psikologis, pekerjaan memang menyediakan rasa hormat diri yang tumbuh dari kesadaran bahwa kita mampu dan biasanya dibuktikan dengan prestasi sehingga melahirkan kebanggaan dan harga diri yang sehat. Secara sosial, memberi kehormatan karena berkarya dengan kemampuan diri sendiri adalah kebajikan sosial. Keempat, secara finansial, pekerjaan memungkinkan kita mandiri, membuat sanggup menanggung dan membiayai orang lain. Kelima, secara moral,kehormatan berarti menampilkan perilaku luhur dan menjauhi yang nista, dalam pekerjaan berarti taat pada kode etik profesi, menjauhi korupsi dan menghindari kolusi..
8. Kerja Adalah Pelayanan, Aku Bekerja Paripurna Penuh Kerendahan Hati
Kemuliaan datang dari pelayanan yang datang dari suatu kerja. Orang yang melayani adalah insan mulia.

Etos kerja pegawai di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap merupakan perilaku kerja positif dan bermutu tinggi, yang

berakar pada kesadaran yang jernih dan keyakinan yang kuat pada paradigma kerja yang holistik. Istilah paradigma ini berarti konsep utama tentang kerja itu sendiri yang mencakup idealisme yang mendasarinya, prinsip-prinsip yang mengaturnya, nilai-nilai luhur yang menggerakannya, sikap-sikap mulia yang dilahirkannya, dan standar-standar tinggi yang hendak dicapainya, termasuk karakter utama, pikiran pokok, kode etik, kode moral, dan kode perilaku para pemeluknya. Memperkuat etos berarti memperkuat karakter, yang akan membentuk suatu perilaku secara terus-menerus dan digunakan secara sadar.

3. Upaya-Upaya Mengatasi Hambatan dalam Meningkatkan Etos Kerja Pegawai dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap

Berdasarkan uraian hasil wawancara tiap-tiap indikator mengenai upaya-upaya untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap adalah sebagai berikut:

1. Upaya yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pegawai dengan mengikutsertakannya dalam berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia seperti kegiatan pendidikan dan pelatihan, seminar dan kegiatan workshop. Selain itu adanya pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan E-KTP oleh Camat secara rutin dan pemberian bimbingan sikap pegawai dalam melaksanakan pelayanan
2. Upaya yang dilakukan yaitu meningkatkan kesungguhan pegawai dengan memberikan bimbingan dan arahan pada pegawai agar memiliki kesungguhan dalam melayani masyarakat dan juga meningkatkan kegiatan pengawasan pelaksanaan pelayanan secara rutin
3. Upaya yang dilakukan yaitu meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pegawai misalnya dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan, kemudian meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai dengan memberikan informasi yang jelas seperti pengarahan dan petunjuk pada pegawai mengenai prosedur dan aturan dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP
4. Upaya yang dilakukan yaitu dengan menyelenggarakan berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia seperti pendidikan dan pelatihan, serta memberikan dorongan atau motivasi kepala pegawai

5. Upaya yang dilakukan yaitu meningkatkan sikap perhatian pegawai dengan memberikan bimbingan dan pembinaan pegawai secara rutin untuk meningkatkan pemahaman tentang tugas dan fungsi dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat
6. Upaya meningkatkan perhatian dan kepedulian pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan bimbingan dan pembinaan serta arahan pada pegawai secara rutin agar mampu melakukan pendekatan dan interaksi dengan masyarakat sehingga pegawai dapat memiliki sikap perhatian dalam memberikan pelayanan pada masyarakat
7. Upaya meningkatkan sikap kepedulian dan perhatian pegawai kepada masyarakat yaitu dengan memberikan pembinaan dan arahan serta pemahaman tentang sikap dan pemberian respon yang baik dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat
8. Upaya meningkatkan kepercayaan diri pegawai akan keberhasilan pelayanan yaitu pemberian arahan dan bimbingan secara rutin dan meningkatkan komitmen dan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
9. Upaya meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pegawai dan sikap perhatian serta kesungguhan pegawai dengan memberikan bimbingan dan upaya memberikan petunjuk pelaksanaan pekerjaan pada pegawai secara rutin
10. Upaya meningkatkan perhatian pada pegawai dengan memberikan jaminan kesejahteraan pegawai melalui pemberian tambahan tunjangan dan insentif pegawai, melengkapi berbagai fasilitas seperti peralatan komputer, AC dan peralatan lain yang dibutuhkan pegawai dalam bekerja untuk menciptakan kenyamanan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat
11. Upaya yang dilakukan yaitu meningkatkan sikap kebersamaan dan kekompakan dengan mengajak pegawai untuk ikut serta dalam setiap kegiatan dan pekerjaan dan meningkatkan sikap saling percaya antar pegawai dengan memberikan motivasi untuk senantiasa saling menghormati dan menghargai dalam setiap pelaksanaan pekerjaan
12. Meningkatkan kemampuan SDM dengan mengikutsertakan dalam berbagai kegiatan

- pendidikan dan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, dan memberikan kesempatan melanjutkan pendidikan, meningkatkan kerjasama dan kemampuan berkomunikasi pegawai yaitu dengan mengajak pegawai untuk selalu kompak dalam bekerja dan bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat
13. Upaya meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pegawai dengan memberikan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan, mengikutsertakan pegawai dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, kemudian upaya meningkatkan sikap perhatian dan kesungguhan pegawai dengan peralatan dan fasilitas kerja serta kenyamanan ruang kerja agar lebih memadai dan mendukung pelaksanaan pelayanan.
 14. Upaya meningkatkan kepatuhan dan ketaatan pada prosedur dan aturan serta komitmen pegawai yaitu dengan memberikan bimbingan sikap pada pegawai agar memiliki kesungguhan dalam melayani masyarakat dan juga upaya meningkatkan disiplin kerja dengan pemberian evaluasi sebagai upaya koreksi demi perbaikan pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi mengenai upaya-upaya untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap berupa upaya meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pegawai dengan mengikutsertakannya dalam berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia seperti kegiatan pendidikan dan pelatihan, seminar dan kegiatan workshop. Selain itu adanya pemberian petunjuk dan mekanisme pelayanan E-KTP secara rutin serta melaksanakan pengawasan, memberikan bimbingan sikap pada pegawai agar memiliki kesungguhan dalam melayani masyarakat, memberikan pengarahan dan petunjuk pada pegawai dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP, mengajak pegawai untuk dapat menyatukan persepsi dan meningkatkan komitmen dalam mencapai tujuan dari pelayanan E-KTP secara kompak dan bekerjasama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu diperlukan strategi untuk mengembangkan etos kerja pegawai menurut Sinamo (2004: 12), mengemukakan tiga strategi besar yang harus diambil serentak dalam mengembangkan etos kerja. Tiga strategi itu adalah sebagai berikut:

- a. Strategi pertama, kondisi sosial politik sebagai lingkungan makro bagi tumbuh kembangnya organisasi dan lembaga-lembaga ekonomi masyarakat harus ditata secara positif, sehingga bebas dari distorsi yang sarat kolusi dan korupsi.
- b. Strategi kedua, etos kerja baru harus disosialisasikan dan dikaitkan secara tegas dengan upaya peningkatan ilmu dan pengetahuan masyarakat di segala bidang. Untuk itu predikat sebagai orang berilmu, berpengetahuan, atau orang pandai harus menjadi bagian integral dari visi sukses itu sendiri.
- c. Strategi ketiga, pengembangan etos kerja harus dilaksanakan dalam konteks pendidikan dan pelatihan manajemen, dalam arti seluas-luasnya untuk memperoleh keterampilan organisasional bermutu tinggi bagi seluruh warga organisasi. Ini harus dilakukan mulai dari tingkat negara, birokrasi, dunia bisnis, dunia pendidikan, bahkan semua jenis organisasi dalam masyarakat.

Berdasarkan pada teori di atas bahwa untuk meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur berupaya untuk melaksanakan ketiga strategi ini adalah sebuah usaha yang sangat besar. Proses ini mutlak harus ditopang oleh stamina, dana, energi, dan semangat yang kuat. Pada tingkat individual, kekuatan pendorong ini sebagai roh keberhasilan yang merupakan sumber energi sukses.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap secara umum telah dilaksanakan dengan baik.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap, untuk faktor pendukung yaitu aturan dan mekanisme pelayanan, pengawasan, sumber daya manusia pegawai, kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, sikap simpati dan empati pegawai, fasilitas yang memadai, sikap bekerjasama, sikap terbuka, Dedikasi

- yang tinggi, kesungguhan pegawai terhadap pelaksanaan pelayanan dan juga adanya kepatuhan dan ketaatan pegawai. Selanjutnya faktor penghambat berupa rendahnya kemampuan sumber daya manusia pegawai, kurangnya adanya kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia kurang memahami prosedur pelayanan, kurangnya sikap pegawai dan belum optimalnya pelaksanaan pengawasan oleh camat terhadap pelaksanaan pelayanan, kurangnya kerjasama, kurangnya perhatian, kurangnya keterbukaan pegawai, kurang ditegakan aturan dan tata tertib, kurangnya disiplin kerja.
3. Upaya-upaya mengatasi hambatan dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap yaitu upaya meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pegawai dengan mengikutsertakannya dalam berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia seperti kegiatan pendidikan dan pelatihan, seminar dan kegiatan workshop. Selain itu adanya pemberian petunjuk dan mekanisme pelayanan E-KTP secara rutin serta melaksanakan pengawasan, memberikan bimbingan sikap pada pegawai agar memiliki kesungguhan dalam melayani masyarakat, memberikan pengarahan dan petunjuk pada pegawai dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP, mengajak pegawai untuk dapat menyatukan persepsi dan meningkatkan komitmen dalam mencapai tujuan dari pelayanan E-KTP secara kompak dan bekerjasama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.
- a. Sebaiknya Pemerintah Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap dapat lebih mengoptimalkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP seperti meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pegawai dengan mengikutsertakannya dalam berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia seperti kegiatan pendidikan dan pelatihan, seminar dan kegiatan workshop, meningkatkan kedisiplinan pegawai dengan cara memberikan bimbingan dan pembinaan disiplin secara rutin dan memberi tindakan yang tegas terhadap pelanggaran dan memberikan perhatian pada kesejahteraan pegawai dengan cara memberikan insentif ataupun bonus dan kompensasi.
 - b. Untuk meminimalisir terjadinya hambatan-hambatan dalam meningkatkan etos kerja pegawai dalam pelayanan E-KTP, sebaiknya Pemerintah Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap mengoptimalkan pengembangan sumber daya manusia dan pemberian bimbingan dan pembinaan dan menambah sejumlah anggaran untuk melengkapi sarana dan prasarana pelayanan
 - c. Agar upaya-upaya yang dilakukan ada peningkatan, sebaiknya Pemerintah Kantor Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap melakukan pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan dan menambah/melengkapi sarana dan prasarana dan fasilitas pendukung pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi. 2015. *Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet*. Yogyakarta
- Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta
- Santoso, Eko Jalu. 2012. *Good Ethos*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung
- Sinamo, Jansen. 2011. *8 Etos Kerja Profesional*. Jakarta: Institut Dharma Mahardika