

STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

Yublina Jera Waunjang, Roro Merry Chornelia Wulandari

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: yublinaj@gmail.com

Abstrak: Aparatur pemerintah harus menjadi saluran dan jembatan pengabdian dalam melaksanakan kepentingan umum dan penuh dedikasi dan loyalitas, bukan sebaliknya. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya aparatur pemerintah harus tanggap terhadap perubahan yang setiap saat terjadi di kalangan masyarakat, bangsa dan negara. Setiap aparatur perlu melaksanakan tujuan negara pada masyarakat umum yang memerlukan pelayanan oleh para aparatur sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Kecamatan Lowokwaru merupakan salah satu instansi pemerintah dalam penyelenggaraan otonomi daerah di Kota Malang. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Camat dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data diperoleh dari kata-kata, sumber tertulis, foto dan data statistik. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Kemudian data dianalisis menggunakan tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk menguji tingkat kepercayaan data menggunakan triangulasi teknik.

Kata kunci: Strategi, Kinerja, Aparatur Sipil Negara

Abstract: Government apparatus should be a channel and bridge of public service in carrying out public interests and full of dedication and loyalty, and not the other hand. In carrying their duties and functions, the government apparatus should be responsive to the changes that occur among the community, nation, and state. Each of apparatus needs to carry out the state's purpose to the societies who deserve the services by the apparatus based on their respective duties and functions. Lowokwaru sub-district is one of the government agencies in carrying out regional autonomy in Malang. The objective of this research is to find out the strategy used by the head master of sub-district in improving the performance of The State Civil Apparatus (ASN) in Lowokwaru sub-district. The research methodology used in this study was qualitative research. The data was collected by the words, written sources, pictures, and statistics data. To collect the data used interview, observation, and documentation. The determination of informant using *purposive sampling*. Then the data was analyzed in three steps, namely data reduction, data display, and data concluding. To test the validity of data, the researcher used Triangulation technique.

Keywords : Performance Strategy, State Civil Apparatus (ASN)

PENDAHULUAN

Aparatur pemerintah harus menjadi saluran dan jembatan pengabdian dalam melaksanakan kepentingan umum dan penuh dedikasi dan loyalitas, bukan sebaliknya. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya aparatur pemerintah harus tanggap terhadap perubahan yang setiap saat terjadi di kalangan masyarakat, bangsa dan negara. Setiap aparatur perlu menyadari tujuan negara dan sadar akan masyarakat umum yang memerlukan pelayanan oleh para aparatur sesuai dengan tugas dan fungsinya

masing-masing. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat masih banyak Aparatur Sipil Negara yang belum melaksanakan tugas dinas dengan sebaik-baiknya terutama dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (Moleong 2014: 132).

Kecamatan Lowokwaru merupakan salah satu instansi pemerintah dalam penyelenggaraan otonomi daerah di Kota Malang. Dengan didukung oleh Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tatakerja Kecamatan. Telah menjadikan kedudukan kecamatan sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dengan kedudukan sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, diperlukan peran aktif aparatur Kecamatan Lowokwaru dalam rangka untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kinerja aparatur Kecamatan Lowokwaru sangat menentukan bagaimana tujuan dari instansi tersebut dapat tercapai. Salah satu faktor dalam menerapkan disiplin kerja tersebut adalah dengan memberikan hukuman atau sanksi dan hal ini sangat diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan kerja.

Aparatur Sipil Negara menjunjung tinggi kesetiaan terhadap Pancasila, UUD RI 1945 dan pemerintah. ASN dalam kesetiaan terhadap negara, mewujudkannya melalui peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Namun dalam penerapannya sikap disiplin, jujur, adil, transparan dan akuntabel dalam melaksanakan tugas, belum terlaksana secara maksimal, sehingga dalam upaya peningkatan kinerja, Pemerintah dalam Peraturan Pemerintah Undang-undang Nomor. 5 Tahun 2014 menegaskan tentang Disiplin ASN, dalam Pasal 1 yang memuat secara jelas tentang kewajiban-kewajiban dan larangan-larangan yang harus ditaati dan dipatuhi oleh semua ASN, dan hukuman disiplin yang dapat dijatuhkan kepada ASN yang telah terbukti melakukan pelanggaran. Penjatuhan hukuman disiplin dimaksudkan untuk membina ASN yang telah melakukan pelanggaran, agar yang bersangkutan mempunyai sikap menyesal dan berusaha tidak mengulangi dan memperbaiki diri pada masa yang akan datang (Bastian 2014: 143).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pengambilan sample penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Jenis sumber data dapat menggunakan dua cara yaitu: data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, melalui: observasi, *interview* (wawancara), dan dokumentasi. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah: peneliti sendiri (*human instrumen*), pedoman wawancara (*interview guide*), dan catatan lapangan (*field note*). Aktivitas dalam analisa data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Dalam meningkatkan kinerja Aparatur Pegawai Negeri Sipil Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Kecamatan. Strategi Camat dalam menciptakan tujuan bersama dengan Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, dirumuskan pemahaman kondisi lingkungan Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, sarana dan prasarana sudah bisa dipergunakan/diimplementasikan secara efektif oleh masyarakat, faktor pendukung Camat dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara di kecamatan Lowokwaru, faktor pendukung dan faktor penghambat Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara.

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 pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ada beberapa indikator manajemen pelayanan publik Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan

Kantor Kecamatan Lowokwaru mulai buka dari jam 08.00 pagi hingga jam 16.00 malam WIB. Sebelum jam 16.00 WIB sekitar pukul 15.00 WIB pegawai dari Kantor Kecamatan Lowokwaru ini yang sudah beranjak pulang, hampir 50% pegawai yang sudah pulang sebelum waktu jam kantor selesai, bahkan ada yang pamit pulang untuk menjemput anaknya sekolah dan lain sebagainya.

2. Kesopanan dan keramahan

Pada dasarnya sebagai oknum yang berperan dalam pelayanan publik sudah seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat, akan tetapi oknum pada kantor Kecamatan Lowokwaru tidak ada staf yang dikhususkan untuk menyambut dan mengarahkan masyarakat pada tempat yang ingin dia tuju untuk mengurus keperluannya, hal ini terlihat ketika ada seorang ibu yang ingin mengurus mengenai masalah surat menyurat ibu tersebut masuk dengan begitu saja, dan setelah ibu ini berjalan mencari tempat yang ingin ia tuju baru ia ingin menyakan kepada staf yang terlihat duduk, artinya dalam hal ini oknum birokrasi Kecamatan Lowokwaru masih terkesan kurang baik.

3. Tanggung jawab: penerimaan pesanan dan penanganan keluhan

Dalam hal ini terkait penerimaan dan penanganan keluhan dari masyarakat dari hasil observasi yang dilakukan bahwa hal ini masih dinilai cukup, sebab disatu pihak ketika wawancara yang dilakukan dengan sekretaris Kecamatan Lowokwaru terlihat bahwa benar-benar memahami segala proses dan tanggung jawab dari setiap kasi-kasi yang ada distruktur organisasi yang ada di Kecamatan Lowokwaru sendiri.

4. Kelengkapan: ketersediaan sarana pendukung

Untuk ketersediaan sarana pendukung cukup, sebab setiap kasi diberikan fasilitas komputer, hanya saja dalam proses pemanfaatan teknologi sendiri itu kebanyakan yang bisa menguasainya adalah staf yang usianya masih muda, sedangkan staf yang usianya tua tidak bisa menguasainya.

5. Kemudahan mendapatkan pelayanan jumlah petugas dan fasilitas

Kantor kecamatan lowokwaru terdiri dari 34 pegawai, dimana di kantor ini hampir sebagian besar karyawannya masih berusia muda, sedangkan sisanya sudah berumur. Fasilitas yang di sediakan yaitu ruang tamu yang terdiri dari 3 buah sofa dan satu meja, dan masing-masing kasi mempunyai ruangannya sendiri.

Dengan didukung oleh Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tatakerja Kecamatan dan Kelurahan, maka Kecamatan Lowokwaru memiliki visi misi sebagai berikut:

a. Visi

Visi Kecamatan Lowokwaru adalah “Terwujudnya Kualitas Pelayanan Prima, Profesional, Akuntabel dan Bermartabat”. Visi Kecamatan Lowokwaru tersebut merupakan visi yang terintegrasi dan menjadi satu kesatuan dengan Misi Kota Malang yakni “Meningkatkan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat”. Berdasarkan pada visi tersebut diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan yang telah digariskan sehingga gerak laju pertumbuhan pembangunan maupun dalam pelayanan di wilayah Kecamatan Lowokwaru diharapkan dapat terwujud sesuai keinginan warga yang divisikan tersebut.

2. Misi

Visi pemerintah Kecamatan Lowokwaru ini tersebut dapat diwujudkan melalui Misi kecamatan yaitu: “Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, terukur dan akuntabel” Dengan ditetapkannya misi Kecamatan Lowokwaru tersebut diatas, nantinya diharapkan gerak pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat di wilayah Kecamatan Lowokwaru dan kelurahan yang berada diwilayahnya dapat sinergis dalam mencapai tujuan yang diarahkan untuk mewujudkan visi Kota Malang.

Strategi merupakan suatu perencanaan atau seperangkat panduan eksepelisit yang disusun sebelum organisasi mengambil tindakan (*planning mode*). Serta penetapan berbagai tujuan sarana jangka panjang yang sifat mendasar bagi sebuah organisasi, yang dilanjutkan dengan penetapan rencana aktivitas dan pengalokasian sumber daya yang diperlukan guna mencapai berbagai sasaran tersebut. Namun dalam organisasi pemerintahan strategi dirumuskan dengan pengertian cara untuk mencapai keinginan tertentu untuk menyelesaikan suatu masalah. Kotler (2013: 167) adapun kriteria strategi yang baik sebagai berikut:

1. Strategi Camat dalam Menciptkan Tujuan Yang Jelas Dengan Aparatur Sipil Negara Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Dengan melihat adanya tugas dan tanggung jawab seorang camat yang demikian besar dalam menjalankan roda pemerintahan kecamatan, maka tidaklah salah jika camat perlu mengembangkan perannya sebagai pemimpin di kantor camat. Terlebih dalam mencapai tujuan camat perlu mendayagunakan, mengarahkan dan memotivasi pegawai untuk selalu secara aktif melakukan aktifitas yang positif kearah pencapaian tujuan organisasi kecamatan.

Dalam hal ini berarti bahwa ada kaitannya antara peran kepemimpinan camat dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor camat. Yaitu memberikan reward/ penghargaan bagi karyawan yang memiliki efesiensi kinerja yang baik, yaitu bukan berupa uang atau materi tetapi berupa jabatan/pangkat. Pelayanan publik dikatakan sebagai tombak utama keberhasilan sebuah organisasi atau sebuah pemerintahan. Pelayanan publik biasa dikatakan maksimal atau baik jika masyarakat menilai dengan baik. Semua penilaian baik kepada pelayanan publik sepenuhnya terdapat pada penilaian masyarakat. Strategi yang dilakukan yaitu, salah satunya memberikan reward/ penghargaan bagi karyawan yang memiliki efesiensi kinerja yang bagus, tetapi penghargaan tersebut bukan berupa uang atau materi tetapi berupa jabatan. Ia akan di promosikan oleh atasannya sehingga serta mendapat pujian dari atasan.

Yaitu memberikan penghargaan bagi yang memiliki efanisme kinerja yang bagus. Harus menjaga hubungan baik antar karyawan sehingga menciptakan sebuah kerukunan dalam instansi tersebut. Hasil observasi peneliti bahwa Camat Kecamatan Lowokwaru sangat menerapkan suatu kerja sama yang harmonis antar bawahannya tanpa melihat adanya perbedaan serta sudah memenuhi standar SOP. Jadi berdasarkan hasil wawancara menjelaskan bahwa strategi yang dilakukan yaitu salah satunya menjaga kekompakan antara atasan dan bawahan dalam melakukan tugas. Jadi, peneliti dapat disimpulkan bahwa jika diawali dengan sesuatu yang baik pastinya hasilnya akan baik pula. Dan tetap menjaga hubungan baik antar atasan dan bawahan, dengan melihat kerja sama yang baik antar karyawan Kecamatan Lowokwaru masyarakatpun ikut senang dan bangga.

2. Dirumuskan berdasarkan pemahaman kondisi lingkungan Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Demikian disampaikan oleh Bapak Camat menjelaskan bahwa jika dilihat dari segi lingkungan kondisi lingkungan sekitar Kecamatan Lowokwaru dikelilingi oleh beberapa tanaman bunga serta

disamping kantor ada lapangan bola kaki serta bangunan yang masih direnovasi. Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh Pemerintah Kecamatan sejauh ini dipergunakan dengan baik oleh masyarakat, baik dari segi SDM, tetapi ada beberapa keluhan disebabkan oleh sarana dan prasarana yang belum maksimal memadai, pemerintah juga memberikan pelayanan online dimana masyarakat tidak harus ke kantor tersebut tetapi melalui Website <https://keclowokwaru.Malangkota.go.id> atau melalui nomor 085 230 828 115 yang sudah disediakan. Hasil observasi peneliti yaitu dilihat dari sudah memenuhi standar SOP. Jadi, berdasarkan hasil wawancara dan observasi menjelaskan bahwa jika dilihat dari lingkungan hidup yang dikelilingi oleh tanaman serta lapangan bola serta bangunan yang sementara direnovasi. Jadi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa keadaan kondisi lingkungan Kecamatan Lowokwaru sudah disediakan beberapa fasilitas tapi belum cukup.

3. Sarana dan prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu objek pendukung untuk menunjang proses interaksi sosial dan proses pembelajaran bagi masyarakat. Dalam era modern ini pemerintah menggunakan metode perencanaan pembangunan yang bersifat bottom-up hal itu membuka peluang bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi termasuk dalam pembangunan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sudah bisa dipergunakan/diimplementasikan secara efektif oleh masyarakat, Sarana dan Prasarana merupakan salah satu objek pendukung untuk menunjang proses interaksi sosial dan proses pembelajaran bagi masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 230 yang berisi Pemerintah Daerah kabupaten/kota.

Didukung oleh faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga untuk kedepannya diusahakan agar lebih optimal lagi baik dalam pelayanan dan lain-lain. Namun jika pelayanan publik ternilai baik dimata masyarakat maka hal tersebut menjadi misi keberhasilan dari sebuah pemerintahan. Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan dilihat dari efektifitas dan efisiensi sudah cukup baik, menggunakan aplikasi pelayanan berbasis teknologi menjadikan pelayanan di kantor kelurahan dapat berlangsung cepat serta efektif dan efisien. Kelengkapan: ketersediaan sarana pendukung.

Berdasarkan observasi peneliti yaitu sarana dan prasarana yang sudah disediakan oleh pemerintah sudah dirasakan oleh masyarakat, tetapi untuk kedepannya diusahakan agar lebih memadai lagi. Jadi, berdasarkan hasil wawancara adalah Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pemerintah Kecamatan sejauh ini dipergunakan dengan baik oleh masyarakat, baik dari segi SDM, tetapi ada beberapa keluhan disebabkan oleh sarana dan prasarana yang belum maksimal memadai, pemerintah juga memberikan pelayanan online dimana masyarakat tidak harus datang ke kantor tersebut tetapi melalui Website <https://keclowokwaru>. Kelengkapan sarana dan prasarana sudah disediakan seperti: perlengkapan komputer, print, ruang tunggu, mobil Kecamatan, toilet, tempat parkir dan masih banyak fasilitas yang lainnya. Jadi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki kecamatan lowokwaru belum memadai hal ini memperlambat pelayanan.

B. Faktor pendukung dan faktor penghambat di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

1. faktor Pendukung di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Kinerja aparatur Kecamatan Lowokwaru sangat menentukan bagaimana tujuan dari instansi tersebut dapat tercapai. Dalam rangka meningkatkan kinerja, Kecamatan Lowokwaru melaksanakan pengembangan sumber daya aparturnya dengan metode *on the job dan off the job*.

a. Metode *on the job*

Adalah metode pengembangan sumber daya aparatur yang dilaksanakan langsung di tempat kerja. Metode *on the job* yang biasa digunakan oleh Kecamatan Lowokwaru adalah dengan

rotasi pegawai, magang, bimbingan, dan demonstrasi dan pemberian contoh. Tujuan *on the job* yaitu memperoleh pengalaman langsung (bagi karyawan baru) mengenai jenis pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan yaitu dilakukan secara individualisme.

b. Metode *off the job*

Adalah metode pengembangan sumber daya aparatur yang dilaksanakan di luar tempat kerja. Yaitu dilaksanakan dalam suatu ruangan/kelas (atau diluar tempat kerja) dilaksanakan pada lokasi terpisah dengan tempat kerja. Dan dilaksanakan pada karyawan yang berkerja tetap untuk mengembangkan diri dan pengembangan karir. Sasaran *off the job* dilakukan secara berkelompok.

Semuanya sudah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan Pemerintah dan masyarakat. Hasil observasi peneliti yaitu faktor yang mendukung adalah pelayanan untuk masyarakat, perlu ditingkatkan lagi. Jadi, berdasarkan hasil wawancara menjelaskan bahwa Faktor yang mendukung Camat dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara salah satunya aspek pelayanan. Faktor Pendukung kinerja aparatur Kecamatan Lowokwaru sangat menentukan bagaimana tujuan dari instansi tersebut dapat tercapai. Dalam rangka meningkatkan kinerja, Kecamatan Lowokwaru melaksanakan pengembangan sumber daya aparatur dengan metode *on the job* dan *off the job*. Metode *on the job* adalah metode pengembangan sumber daya aparatur yang dilaksanakan langsung di tempat kerja. Jadi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa metode *on the job* dan *off the job* sudah dijalankan oleh pemerintah Kecamatan Lowokwaru.

2. faktor Penghambat Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Faktor penghambat pemerintah kecamatan lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah faktor tingkat pendidikan, faktor sarana dan prasarana, faktor disiplin pegawai, dan faktor masa kerja pegawai. Hendaknya Kantor Kecamatan Lowokwaru terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Membuat beberapa pembaharuan dalam hal memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Upaya yang harus dilakukan adalah dengan terus meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga akan didapat profesionalisme didalam menjalankan tugas. Semuanya sudah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan Pemerintah dan masyarakat. Yaitu dimulai dari faktor tingkat pendidikan, faktor sarana dan prasarana, faktor disiplin pegawai dan faktor masa kerja pegawai. Membuat beberapa pembaharuan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk lebih meningkatkan profesionalisme pegawai perlu diberikan pelatihan khusus yang berkaitan dengan cara atau prosedur dalam melayani masyarakat. Hasil observasi peneliti yaitu faktor yang penghambat proses pelayanannya karena dipengaruhi oleh sarana prasarana yang kurang memadai hal ini yang memperlambat jalannya pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum puas dengan hasil pelayanan pemerintah daerah. Jadi, berdasarkan hasil wawancara menjelaskan bahwa Faktor penghambat pemerintah daerah kecamatan lowokwaru seperti sarana prasarana yang belum memadai Lokasi kantor yang cukup jauh, serta sebagian masyarakat belum memahami *website*, serta dan tidak paham tentang TI (Teknologi dan informasi). Faktor Penghambat pemerintah kecamatan lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah faktor tingkat pendidikan, faktor sarana dan prasarana, faktor disiplin pegawai, sumber daya manusia dan faktor masa kerja pegawai. Hendaknya Kantor Kecamatan Lowokwaru terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi Pemerintahan Daerah dalam meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara diKecamatan Lowokwaru Kota Malang: Strategi yang dilakukan camat yaitu, salah satunya memberikan reward/penghargaan bagi karyawan yang memiliki efesiensi kinerja yang bagus, tetapi penghargaan tersebut bukan berupa uang atau materi teteapi berupa jabatan. Ia akan dipromosikan oleh atasannya serta mendapatkan pujian. Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, terukur dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

Bastian. 2014. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta, Universitas Gajah Madah: Alfabeta

Kotler. 2013. *Kriteria- kriteria Strategi*. Jakarta: Sinar Grafika

Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Rosda

Undang-Undang Repuplik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Dareah

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Repuplik Indonesia Tentang Kewajiban Aparatur Sipil Negara

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 49 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan

<https://keclowokwaru.Malangkota.go.id>