

"ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT GOMO KABUPATEN NIAS SELATAN"

by Telaumbanua Jefri Cantano

Submission date: 13-Nov-2023 03:38AM (UTC-0500)

Submission ID: 2226524107

File name: skripsi_jefri_cantano_telaumbanua.docx (302.06K)

Word count: 22943

Character count: 150813

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS ⁴KINERJA PEGAWAI
PADA KANTOR CAMAT GOMO
KABUPATEN NIAS SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Program Studi Manajemen
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:
JEFRI CANTANO TELAUMBANUA
NIM. 2319250

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
TA. 2022/2023**

2023

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS ⁴KINERJA PEGAWAI
PADA KANTOR CAMAT GOMO
KABUPATEN NIAS SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Nias

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen

Oleh:

JEFRI CANTANO TELAUMBANUA

NIM. 2319250

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

TA. 2022/2023



ABSTRAK

Telaumbanua, Jefri Cantano, 2023, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat atas Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias selatan. Skripsi. Dosen Pembimbing Syah Abadi Mendrofa, S.E.,M,M*

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar Indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di kantor Camat Gomo. Penelitian ini menggunakan mix method atau penggabungan secara kualitatif dan kuantitatif dengan sumber penelitiannya adalah masyarakat Kecamatan Gomo dan pegawai kantor Camat Gomo. Penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner, dan secara kualitatif menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara. Peneliti dapat berkontribusi untuk merancang penelitian yang baik dengan mengintegrasikan metode kuantitatif dan kualitatif secara efektif.

Hasil penelitian menunjukkan secara kuantitatif bahwa pada kepuasan masyarakat dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80% kualitas kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Gomo berada pada tingkat “B” kategori baik. Namun secara kualitatif menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di kantor Camat Gomo berdasarkan indikator kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai, dapat tergolong Memuaskan. Hal ini berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap informan masyarakat penerima layanan di kantor Kecamatan gomo yang menilai kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya karena pegawai belum dapat memahami tugasnya dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pegawai

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan rancangan proposal penelitian ini dengan judul : **“ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT GOMO KABUPATEN NIAS SELATAN”** atas ijin dan karunia Tuhan Yang Maha Esa kepada peneliti. Berbagai tantangan yang peneliti hadapi sejak memulai penyusunan proposal penelitian ini hingga bisa menyelesaikannya.

Hasil penelitian ini tentunya tak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung peneliti secara moril dan materil. Maka dengan ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si. Selaku Pj. Rektor Universitas Nias;
2. Ibu Maria Magdalena Bate`e, S.E.,M.M. Selaku dekan Fakultas Ekonomi;
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M. Selaku Plt. Ketua program studi manajemen;
4. Bapak Syah Abadi Mendrofa, S.E.,M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu peneliti dalam penyelesaian penyusunan proposal penelitian ini;
5. Kepada seluruh dosen program studi ilmu manajemen yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, semoga ilmu yang telah disampaikan dapat bermanfaat;
6. Teristimewa peneliti haturkan kepada kedua Orang Tua dan juga Keluarga-keluarga saya yang telah melimpahkan kasih sayang, *support* moril maupun materil serta do`a yang tiada hentinya kepada Peneliti;
7. Bapak Camat Kecamatan Gomo beserta Staf Pegawai yang telah memberikan data pendukung bagi Peneliti;
8. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2019 Program Studi Manajemen teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih selama ini telah menemani peneliti dalam perkuliahan dan tugas akhir dalam meraih sarjana.

Dalam menyusun rancangan proposal penelitian ini merupakan salah satu persyaratan tugas akhir dalam mencapai gelar S.E, rancangan proposal penelitian ini peneliti banyak mendapatkan bantuan yang sangat berupa petunjuk dari berbagai pihak. Peneliti sudah berupaya memberikan hasil terbaik untuk proposal penelitian ini, namun peneliti menyadari bahwa karya ini masih perlu penyempurnaan. Untuk itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan karya ini di masa mendatang dari semua pihak. Harapan peneliti semoga karya proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Gunungsitoli, November 2023

Peneliti

Jefri Cantano Telaumbanua

NIM.2319259

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA	
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	8
2.1.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat	8
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat	9
2.1.3 Dimensi Kepuasan Masyarakat	10
2.1.4 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
2.2 Kinerja Pegawai	11
2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai	11
2.2.2 Tujuan dan Penilaian Kinerja Pegawai.....	12
2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	13
2.2.4 Dimensi Kinerja Pegawai	14
2.2.5 Lingkungan Kerja	15

2.3 Penelitian Terdahulu.....	15
2.4 Kerangka Berpikir	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	19
3.1.1 Metode Kuantitatif	19
a. Populasi	19
b. Sampel.....	20
3.1.2 Metode Kualitatif	21
a. Teknik Pengumpulan Data.....	21
b. Teknik Analisis Data.....	22
3.1.3 Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif	23
3.2 Analisis Data	23
3.3 Variabel Penelitian	24
3.4 Defenisi Operasional	25
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	26
3.6 Sumber Data	26
3.7 Instrumen Penelitian	27
3.8 Teknik Pengumpulan Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Temuan Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Gomo.....	34
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Gomo	35
4.2 Analisis Data	36
4.2.1 Analisis Data Penelitian Kuantitatif	38
4.2.2 Analisis Data Penelitian Kualitatif	46
4.3 Hasil Pembahasan.....	77
4.3.1 Dampak Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Masyarakat	79
4.3.2 Dampak Yang Berpengaruh Pada Kinerja Pegawai	80
BAB V PENUTUP	31
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Gomo.....	4
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator.....	25
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	22
Tabel 3.3 Informan Penelitian.....	25
Tabel 4.1 Monografi Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan.....	34
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat ..	38
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai (Kualitas).....	41
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai (Kuantitas).....	42
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai (Efisiensi).....	43
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai (Disiplin).....	44
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai (Ketepatan).....	44
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai.....	45
Tabel 4.9 Jenis Pelayanan di Kantor Camat Gomo.....	58
Tabel 4.10 Sarana dan Prasarana.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Gomo

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner	89
Lampiran 2 : Daftar pertanyaan wawancara.....	92
Lampiran 3 : Foto dokumentasi penelitian	94
Lampiran 4 : Foto dokumentasi penelitian pada pegawai	99
Lampiran 5 : Jadwal penelitian.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi pemerintah merupakan struktur yang didirikan dan dioperasikan oleh pemerintah suatu Negara untuk menjalankan fungsi pemerintahan dalam memberikan layanan publik serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya organisasi pemerintah bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan, menjalankan program-program publik, mengatun dan mengawasi sektor tertentu, serta menetapkan tugas yang telah diberikan. Pegawai merupakan suatu entitas yang dapat memiliki fungsi serta tujuan dalam memberikan layanan kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Salah satu kegiatan organisasi adalah memberikan layanan yang baik dari unit kegiatan Pegawai kepada pihak kelompok masyarakat. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh pada kelancaran kegiatan dan pencapaian mutu organisasi serta berpengaruh pada pencapaian tujuan dari organisasi. Perihal tersebut bisa tercapai dengan tujuan serta sasaran dengan mewujudkan Pegawai melayani dengan metode profesionalisme, berdaya guna, produktif serta transparan, leluasa dari korupsi, kolusi serta nepotisme dan sanggup melakukan serta mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*). Menurut Afandi (2018:83) Kinerja Pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Salah satu aspek pendukung yang bisa memastikan hasil kerja yaitu terpaut dengan keadaan ataupun area kerja yang sanggup menunjang seluruh kegiatan seperti pada pelayanan publik.. Untuk mencapai kinerja yang baik perlu ada pertimbangan dalam langkah-langkah seperti memberikan komunikasi yang jelas, menyediakan pelatihan dan pengembangan, memberikan umpan baik secara teratur mendorong kolaborasi, mengakui pencapaian, dan menciptakan lingkungan

kerja yang positif. Selain itu, penting juga untuk memahami kebutuhan masyarakat atau individu dan memberikan dorongan motivasi yang sesuai.

Masyarakat merupakan sekelompok individu atau kelompok yang berada di suatu wilayah atau lingkungan tertentu. Kesejahteraan masyarakat selalu menjadi fokus utama dalam setiap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Tujuannya adalah untuk menciptakan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Namun, masih banyak masyarakat yang sering menghadapi tantangan dalam mencapai tingkat kepuasan yang memadai dalam berbagai aspek kehidupan seperti, ekonomi, sosial, dan lingkungan. Salah satu penyebab utama ketidakpuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan yang rendah. Waktu yang lama, kurangnya ramah dari pegawai pelayanan publik dapat mengakibatkan frustrasi dan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat juga dapat dipengaruhi oleh kurangnya akuntabilitas dan transparansi dalam kinerja pegawai. Jika masyarakat merasa bahwa pegawai tidak bertanggungjawab atas tindakan mereka atau tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, maka hal ini dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dalam pelayanan publik. Menurut Atmaja (2018:51) kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan.

Dalam melihat kepuasan masyarakat perlu ada penentuan variabel dan indikator, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, rekomendasi dan tindakan, serta motivasi dan evaluasi, sehingga pada proses ini dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Sehingga dalam hal ini perlu ada perbandingan terhadap beberapa penelitian sebelumnya.

Dalam penelitian terdahulu, Rachmawati dan Djakman (2018) menemukan bahwa talenta manajemen yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan publik yang berkualitas. Hal ini berdampak pada meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan layanan publik yang diberikan. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat

kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*), terdiri atas kejelasan persyaratan pelayanan, *kesederhanan prosedur pelayanan*, *kepastian biaya pelayanan*, dan *ketepatan waktu pelayanan*. Pada penelitian, Syah Abadi Mendrofa, (2019). *Jurnal Pada Survei kepuasan pelayanan masyarakat tentang pengurusan perizinan pada badan pelayanan perizinan terpadu kota gunungsitoli (e-ISSN : 2684-8694 –ISSN:2087-1384-))*. Hal lain yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa banyaknya masyarakat yang kurang memiliki pemahaman dan kesadaran akan pengurusan perizinan yang diperlukan untuk kepentingan usaha di satu sisi sedangkan di sisi petugas atau badan pelayanan, ternyata kecepatan, keramahan dan kesopanan petugas sangat diharapkan. Kata Kunci: Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat.

Fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan yaitu, kondisi kerja pegawai yang kurang efektif, terdapatnya kondisi kerja yang tidak memadai dalam hal ini permasalahan kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Gomo. Tatanan layanan yang dikasihikan berkaitan dengan administrasi kependudukan, perizinan serta layanan yang lain yang berkaitan dengan pemerintah di jenjang kecamatan.

Salah satu permasalahan yang masih terjadi hingga saat ini adalah minimnya efektivitas kerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga berdampak pada Kepuasan masyarakat Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan. Masih terdapat pegawai yang tidak semangat bekerja sehingga pelayanan kurang optimal serta minimnya fasilitas administrasi sehingga pelayanan yang dihasilkan menjadi lambat dan kurang efektif. Selain itu, masih di jumpai pegawai yang hadir terlambat, pasif terhadap pekerjaan, meninggalkan tugas pada jam kerja dan tidak tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaannya. Pegawai yang efektif bekerja akan menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik sehingga secara kelembagaan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Gomo, Kabupaten Nias Selatan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Bentuk

layanan yang di berikan berhubungan dengan perizinan, administrasi kependudukan, dan layanan lain yang berkaitan dengan pemerintah tingkat Kecamatan.

Tabel 1.1

Jenis Pelayanan pada Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Layanan
1	Surat Pengantar Izin	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Izin Pernikahan b. Surat Izin Kematian c. Surat Izin Kelahiran d. Surat Izin Mendirikan Bangunan e. Surat Pengantar Izin Mendirikan Usaha f. Surat Izin Berdagang Di Pasar g. Surat Izin Penyelenggaraan Acara h. Olahraga
2	Surat Pengantar Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Domisili b. Surat Keterangan Tidak Mampu c. Surat Keterangan Ganti Rugi d. Surat Keterangan Pindah
3	Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembuatan Surat keterangan kepemilikan tanah atau bangunan b. Pembuatan surat keterangan Kematian c. Pembuatan surat keterangan kelahiran d. Pembuatan surat keterangan pembuatan KTP atau KK e. Pembuatan surat keterangan Pernikahan

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan pada kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan, dimana penilaian sebagian dari masyarakat memberi pendapat yang berbeda-beda seperti, beberapa masyarakat member pendapat bahwa pelayanan yang mereka terima kurang maksimal atau kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan, dan sebagian juga masyarakat yang tidak peduli dengan pelayanan yang diberikan karena mereka merasa biasa aja proses pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Gomo. Pendapat dan penilaian dari masyarakat akan menjadi tolak ukur kepada pemerintah di Kecamatan Gomo memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tentu dengan adanya penilaian dari masyarakat seperti pada penjelasan di atas, maka akan sulit untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikan oleh Pegawai pada kantor Kecamatan Gomo sudah baik atau belum.

5 Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum pelayanan publik dan keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004, tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, bahwa ada 9 (Sembilan) dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. Waktu pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
4. Biaya/Tarif pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya pelayanan dalam memperoleh pelayanan dengan biaya yang telah ditetapkan;
5. Produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
6. Kompetensi petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Perilaku / Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. Maklumat Pelayanan, yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu Tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Oleh sebab itu, hingga peneliti mau melaksanakan penelitian menimpa seberapa besar Indeks Kepuasan Warga(IKM) terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Gomo, apakah telah memuaskan dalam melayani warga ataupun warga merasa tidak puas terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Gomo. Sepatutnya Pemerintah mencari pemecahan terbaik terhadap permasalahan permasalahan yang kerap dialami, tercantum hambatan intern ialah hambatan yang bersumber dari dalam lembaga itu sendiri ataupun hambatan *extern* ialah hambatan yang datangnya dari warga pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan *universal* yang ditanganinya, tidak hanya itu pula pegawai wajib tetap membagikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada warga totalitas.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT GOMO KABUPATEN NIAS SELATAN”**

1.2. Fokus Penelitian

Menurut Alfianika (2018:67) Batasan masalah atau fokus penelitian adalah sebuah pembatasan permasalahan-permasalahan yang akan diambil dalam penelitian. Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan Pegawai Pada Kantor Kecamatan Gomo.
2. Kinerja pegawai Kantor Kecamatan Gomo.

1.3 Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2018 : 45), Rumusan masalah adalah sebuah pertanyaan yang mencari sebuah jawaban melalui pengumpulan data dan juga penelitian, yang mana penelitian tersebut dapat dilakukan berdasarkan tingkat eksplanasi. Pada penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Seberapa besarkah Indeks Kepuasan Masyarakat Atas pelayanan Pegawai pada Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan?
2. Bagaimanakah kinerja pegawai kantor Kecamatan Gomo?

1.4 Tujuan Penelitian

Menurut Rina Hayati (2021: 221), tujuan penelitian adalah bagian dari pada adanya bentuk pernyataan terkait mengapa riset dijalankan. Sehingga dalam riset ini untuk tujuan penelitian sangatlah mungkin dalam mengidentifikasi konsep guna menjelaskan atau memprediksi situasi atau untuk solusi situasi yang menunjukkan studi yang akan dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gomo.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Gomo.

1.3. Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan.
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias
Diharapkan penelitian ini dapat memperluas wawasan dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan serta pengembangannya di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bagi Lokasi Penelitian
Sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan, terutama mengenai indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Dapat menjadi bahan acuan referensi dalam mengerjakan suatu makalah atau proposal, Indeks Kepuasan Masyarakat atas Kinerja Pegawai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

2.1.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Informasi dan data tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran opini publik secara kuantitatif dan kualitatif dalam penggunaan pelayanan perangkat penyelenggaraan pelayanan publik yang membandingkan kepuasan masyarakat dengan kinerja pelayanan publik harus terus menerus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Menurut Kotler dan Keller (2018: 138), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika persepsi keefektifan suatu produk (atau hasil) dibandingkan dengan harapan seseorang. Ketika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan tidak bahagia. Kepuasan masyarakat memiliki beberapa definisi yaitu sebagai berikut; Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan, produk, atau kondisi tertentu. Menurut Atmaja (2018:51), Kepuasan Masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang akibat membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau jasa dengan harapannya.

Dengan demikian, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa kepuasan masyarakat tergantung pada sejauh mana kinerja produk atau layanan memenuhi harapan atau ekspektasi mereka. Perusahaan atau organisasi perlu memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat serta memastikan bahwa produk atau layanan yang mereka berikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi tersebut untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi.

2.1.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat

Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat merupakan beragam aspek yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi bagaimana individu-individu dalam masyarakat merasa puas akan layanan yang di berikan.

Menurut Priansia (2018:156) kepuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap ketidakesesuaian tingkat harapan yang dimiliki dan yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat menurut Riyanto, (2018:119), yaitu:

- a. Keandalan Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan terpercaya seperti yang dijanjikan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap welas asih dan ketelitian yang tinggi.
- b. Kebijakan *Responsive* membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas, instruksi dan kesopanan serta keramahan sehingga penumpang atau pelanggan merasakan pelayanan yang seharusnya mereka terima. Harapan pelanggan mengarah pada persepsi negatif terhadap kualitas layanan.
- c. *Empathy* (Empati) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka. Hal ini mengasumsikan bahwa perusahaan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggan, terutama memahami kebutuhan pelanggan dan memiliki waktu operasi yang nyaman bagi pelanggan. yaitu Aset Berwujud (Bukti Fisik) Aset berwujud adalah kemampuan yang dimiliki bisnis untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumen, dan ini berwujud. Artinya konsumen dapat langsung melihat dan merasakan kualitas yang meliputi tampilan fisik bangunan, fasilitas, alat-alat teknik pendukung dan kinerja pekerjanya.
- d. *Assurance* adalah perusahaan yang mampu memberikan jaminan dan jaminan melalui kesopanan karyawannya, komunikasi yang baik dan keahlian untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

Dapat disimpulkan Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat responsive masyarakat terhadap kinerja pegawai sehingga mempengaruhi keandalan, kebijakan, *empathy*, dan *assurance*.

2.1.3 Dimensi Kepuasan Masyarakat

Dimensi kepuasan masyarakat mengacu pada berbagai aspek atau faktor yang digunakan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap berbagai layanan, program, atau kebijakan yang diberikan oleh pemerintah, lembaga publik, atau organisasi lainnya. Dimensi ini melibatkan penilaian subjektif masyarakat terhadap berbagai aspek kehidupan dan layanan

yang mempengaruhi kesejahteraan masyarakat. Menurut Kotler (2018:38) kepuasan masyarakat dapat diukur melalui dimensi pembentuk kepuasan masyarakat seperti system keluhan dan saran, survey kepuasan, dan analisa masyarakat. Menurut Tjiptono (2018:42) kepuasan masyarakat dapat dilihat dari beberapa dimensi kepuasan yaitu:

- a. *Reliability*, konsep yang mengacu pada kemampuan organisasi dalam memberikan layanan bagi masyarakat.
- b. *Responsiveness*, berkaitan langsung dengan ketanggapan, artinya tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsive terhadap semua keinginan dan kebutuhan masyarakat.
- c. *Assurance*, berkaitan dengan kepastian yang didapatkan masyarakat dari perilaku pemberi layanan atau pegawai.
- d. *Tangibles*, kemampuan organisasi dalam memberikan layanan terbaik pada masyarakat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat, hal tersebut merupakan hal yang konkret.
- e. *Empathy*, berkaitan pada kepuasan masyarakat, erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing masyarakat. Empathy akan membantu untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari masyarakat yang spesifik.

Dapat disimpulkan, kepuasan masyarakat memiliki penilaian yang holistik terhadap berbagai dimensi yang membantu pegawai dan organisasi untuk memahami area-area di mana mereka dapat meningkatkan pelayanan dan program mereka untuk lebih baik.

2.1.4 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat memiliki manfaat seperti meningkatkan kualitas hidup, memperkuat stabilitas sosial, meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pegawai, meningkatkan produktivitas ekonomi melalui dukungan penerima layanan yang loyal, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan berkelanjutan. Indeks kepuasan masyarakat merupakan alat pengukuran yang digunakan oleh pemerintah, organisasi, atau lembaga untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan atau kinerja suatu entitas. Penting untuk diperhatikan bahwa IKM yang baik harus dirancang dengan cermat, termasuk metode survey yang valid representative serta pelayanan yang relevan. Menurut Park (2021:54) bahwa manfaat kepuasan masyarakat dapat meningkatkan kualitas kerja seseorang sebagai respon terhadap jasa yang telah diberikan oleh pemberi layanan. Dalam buku Tjiptono (2019:378) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat memiliki manfaat serta tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat bukan hanya tujuan yang penting dalam pelayanan publik, tetapi memiliki efek yang signifikan terhadap dinamika sosial, ekonomi, dan organisasional secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya untuk memahami, mengukur, dan meningkatkan kepuasan masyarakat memiliki dampak positif yang luas dalam membangun masyarakat yang lebih baik dan berkelanjutan.

2.2 Kinerja Pegawai

2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Afandi (2018:83) kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut Kasmir (2019:184) Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu. Undang-undang ketenagakerjaan dapat mengukur aktivitas terkait ketenagakerjaan, termasuk hak, kewajiban, dan tanggungjawab pekerja. Hal ini membutuhkan kepatuhan dengan standar kualitas, kuantitas, efisiensi dan efektivitas.

Kesimpulannya, kinerja melibatkan hasil akhir yang dicapai dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Kinerja dapat diukur dari tingkat efektivitas dalam mencapai tujuan dan tingkat efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Pemahaman mengenai kinerja ini penting untuk mengevaluasi pencapaian tujuan individu atau organisasi, serta untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.2.2 Tujuan dan Penilaian Kinerja Pegawai

a. Tujuan

Tujuan dari kinerja pegawai salah satunya untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai serta mendorong pertanggung jawaban dari pegawai. Menurut Wibowo (2018:43) mengemukakan bahwa tujuan dari kinerja pegawai merupakan secara umum sifatnya luas, tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Menurut Kompri (2020:2) kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan dalam mewujudkan target, tujuan, visi serta misi organisasi lewat perencanaan strategis suatu organisasi.

b. Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Soemohadiwidjojo (2018:15) penilaian kinerja dicoba dengan mengumpulkan, menganalisis, serta member tahu bermacam data yang berhubungan dengan tingkat kinerja perusahaan. Menurut Mejia dalam (Jumiyati & Harumi, 2018), penilaian kinerja merupakan suatu proses yang terdiri dari:

- a. Identifikasi, yaitu proses mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Ini dapat dilakukan dengan menggunakan hasil analisis pekerjaan.
- b. Pengukuran, yaitu inti dari proses sistem penilaian kinerja. Manajemen menentukan baik buruknya kinerja karyawan. Manajemen harus membuat perbandingan dengan nilai standar atau membandingkan kinerja karyawan yang melakukan tugas serupa.
- c. Manajemen, yaitu tindak lanjut dari hasil penilaian kinerja. Manajemen harus berorientasi masa depan untuk meningkatkan potensi karyawan perusahaan saat ini. Hal ini dapat dicapai melalui umpan balik dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan pernyataan menurut para ahli tersebut dapat di simpulkan bahwa penilaian kinerja pegawai merupakan proses formal yang dilakukan oleh organisasi untuk mengevaluasi dan menilai kinerja karyawan. Tujuan penilaian kinerja meliputi berbagai aspek yang berkaitan dengan meningkatkan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Penilaian kinerja melibatkan identifikasi faktor kinerja, pengukuran kinerja, dan manajemen tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja pegawai.

2.2.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut kasmir (2018:189) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpina, budaya organisasi dan disiplin kerja. Menurut Sedarmayanti (2019: 260), kinerja pegawai merupakan sebagai hasil kerja, proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja harus disajikan secara konkrit dan terukur (dibandingkan dengan standar yang diberikan). Faktor-faktor berikut mempengaruhi kinerja seorang karyawan:

- a. Sikap mental seorang karyawan mempengaruhi kinerjanya. Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai antara lain motivasi kerja, disiplin kerja, dan etos kerja pegawai.
- b. Pendidikan karyawan itu sendiri mempengaruhi kinerja karyawan. Semakin tinggi pendidikan seorang karyawan, semakin tinggi kemungkinan pencapaiannya.
- c. Keterampilan Karyawan dengan keterampilan bekerja lebih baik daripada karyawan tanpa keterampilan.
- d. Kepemimpinan manajerial berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Manajer dengan kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan kinerja bawahannya.
- e. Tingkat Pendapatan Tingkat pendapatan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya ketika mereka memiliki pendapatan yang memadai.
- f. Disiplin yang menyenangkan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Kesimpulannya, kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk sikap mental, pendidikan, keterampilan, kepemimpinan, tingkat penghasilan, kedisiplinan, kemampuan, dan motivasi. Faktor-faktor ini saling berinteraksi dan dapat mempengaruhi kualitas kinerja pegawai.

2.2.4 Dimensi Kinerja Pegawai

Menurut Kasmir (2018:182) menyatakan bahwa dimensi kerja akan mempengaruhi hasil kinerja dan perilaku kerja yang telah dicapai seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas serta tanggungjawab yang telah diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2018:70) menyatakan bahwa hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam menjalankan

tanggungjawab yang telah diberikan kepadanya. Berikut dimensi kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2018:70) yaitu:

- a. Kualitas, merujuk pada sejauh mana seorang pegawai memenuhi standar, ekspektasi, dan tuntutan pekerjaan dengan baik. Ini melibatkan faktor seperti efisiensi, produktivitas, akurasi, inisiatif, kerjasama, dan kemampuan untuk mencapai hasil yang diharapkan dalam lingkungan kerja
- b. Kuantitas Kerja, mengacu pada seberapa baik seorang pegawai menjalankan tugas dengan standar yang tinggi, termasuk produktivitas, akurasi, kreativitas, tanggungjawab, dan kemampuan untuk berkontribusi secara positif terhadap tujuan organisasi.
- c. Kerjasama, merujuk pada kemampuan para kelompok atau individu untuk bekerjasama, berbagi informasi, dan saling mendukung satu sama lain guna untuk mencapai tujuan organisasi.
- d. Tanggung Jawab, merupakan kewajiban pegawai dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini meliputi tentang tugas pekerjaan, komunikasi yang jelas, responsive terhadap masyarakat, dan memastikan bahwa masyarakat dilayani dengan baik sesuai harapan dan standar yang telah ditetapkan.
- e. Inisiatif, sebagai kemampuan dan motivasi bagi pegawai untuk mengambil tindakan atau langkah tambahan di luar tugas rutin yang telah ditetapkan. Pegawai yang memiliki inisiatif cenderung mencari peluang untuk member kontribusi lebih untuk meningkatkan kinerja atau memberikan nilai tambah bagi organisasi.

Kesimpulannya, dimensi kinerja pegawai melibatkan berbagai aspek yang mencakup kualitas, kuantitas, kerjasama, tanggungjawab, dan inisiatif, sehingga pegawai yang berhasil memiliki keseimbangan antara aspek ini mampu memberikan kontribusi yang positif dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang baik melibatkan tidak hanya pencapaian tugas rutin serta mengambil inisiatif untuk terus meningkatkan hasil kerja secara keseluruhan.

2.2.5 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan interaksi kerja langsung dengan seseorang yang kedudukannya lebih tinggi, kedudukan yang sama atau kedudukan yang lebih rendah (Effendy & Fitria, 2019: 50). Menurut Kasmir (2019: 192), Lingkungan kerja mengacu pada suasana atau kondisi sekitar tempat kerja, yang dapat berupa luas, denah, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan rekan kerja, sedangkan Afandi (2021: 65), Lingkungan kerja meliputi segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai yang dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas yang dibebankan, misalnya, pendingin udara (AC), penerangan yang memadai, dan lain-lain.

Berdasarkan pandangan yang dikutip dari Effendy & Fitria, Kasmir, dan Afandi, peneliti mengambil kesimpulan bahwa lingkungan kerja merupakan interaksi antara individu dengan rekan kerja dan faktor-faktor fisik di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi kinerja. Lingkungan kerja meliputi suasana kerja, denah ruang, sarana dan prasarana, serta hubungan antar rekan kerja. Faktor-faktor seperti kondisi ruangan, pencahayaan, dan fasilitas yang memadai dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik dapat memberikan dampak positif pada motivasi, kesejahteraan, dan produktivitas karyawan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari pembandingan kemudian menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian sebelumnya membantu memposisikan penelitian dan menunjukkan orisinalitas penelitian. Penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi peneliti selama melakukan penelitian sehingga memungkinkan peneliti untuk memperkaya teori yang digunakan untuk mengevaluasi penelitian yang dilakukan Randi (2018: 15). Berikut kesimpulan dari penelitian terdahulu bahwa penelitian terdahulu memegang peranan penting dalam proses penelitian karena dapat memberikan peneliti perbandingan, inspirasi dan referensi. Studi sebelumnya memungkinkan peneliti untuk memposisikan penelitian mereka, menunjukkan orisinalitas dan memperkaya teori yang digunakan. Berdasarkan studi sebelumnya, peneliti dapat mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan yang masih perlu digali, dan selanjutnya mengembangkan kontribusi penelitian mereka di bidang yang relevan.

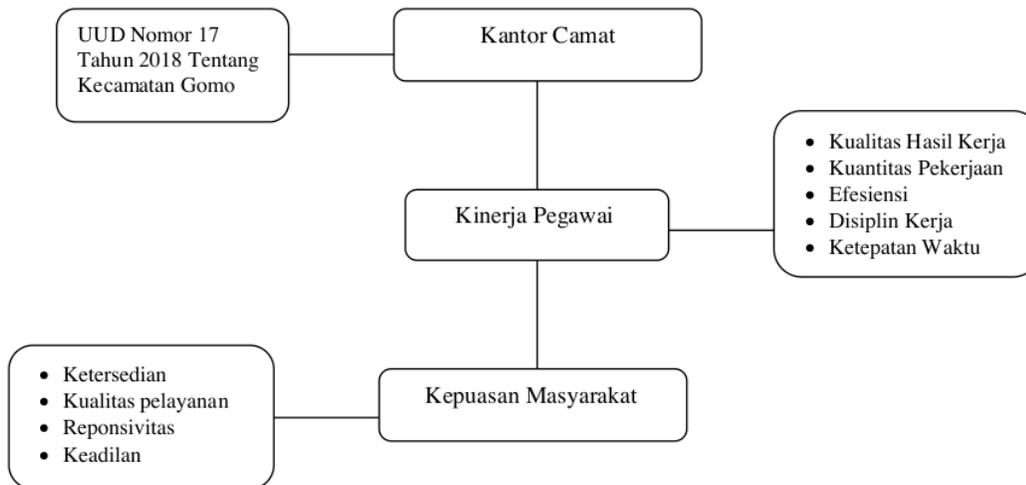
1. Pertama, penelitian ini dilakukan oleh Suandi Wijaya (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari 14 unsur IKM sebesar 2,88 dan dengan nilai

konversi IKM sebesar 71,95, ini artinya mutu pelayanan di kantor kecamatan belitang kabupaten oku timur dinyatakan baik.

2. Kedua, penelitian ini dilakukan oleh Nungky Wanodya Tama Islami (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik pada Kecamatan Pujon, Ngantang dan Kasembong. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan metode pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah tentang perincian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Kecamatan Pujon mencapai 79,87 dalam kriteria “Baik”, pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kecamatan Ngantang mencapai 79,62 dalam kriteria “Baik” dan Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kecamatan Kasembong mencapai 81,31 dalam kriteria “Baik”.
3. Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, dan Iyus Akhmad Haris (2019) dalam penelitian berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kantor Kecamatan Sawan diukur berdasarkan Kepuasan Masyarakat menggunakan IKM Masyarakat dari keseluruhan indikator pelayanan sudah sesuai dengan harapan Masyarakat, namun dari segi fasilitas untuk pengaduan masyarakat seperti kotak saran belum ada.

2.4 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2019: 95), adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai isu-isu penting. Kerangka konseptual yang baik menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diperiksa secara teoritis. Menurut Hayati dan McGaghie (2020), Kerangka berpikir adalah proses membuat ketentuan untuk mengajukan pertanyaan dalam penelitian dan memotivasi penelitian masalah, yang kemudian dikembangkan untuk menyajikan topik dan konteks mengapa peneliti melakukan penelitian tersebut. Dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran atau kerangka teoritis merupakan model konseptual yang menghubungkan teori dengan faktor-faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting..Hal ini menjelaskan tentang pengaruh variabel efikasi diri terhadap kinerja adalah:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber : Olahan peneliti, 2023

Penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan antara Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Kerangka berpikir yang diusulkan mencakup variabel-variabel yang relevan dalam konteks ini.

Pengembangan konsep indeks kepuasan masyarakat sebagai alat pengukuran yang mencerminkan persepsi dan evaluasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Identifikasi Dimensi yang relevan dalam mengukur Kinerja Pegawai, seperti kualitas, kuantitas, efisiensi, disiplin kerja, dan ketepatan waktu. Penjelasan hubungan antara dimensi tersebut dengan kepuasan masyarakat dan bagaimana dimensi ini berkontribusi terhadap pembentukan indeks kepuasan masyarakat.

Kemudian dilakukan analisis guna untuk mengevaluasi sejauh mana pegawai mencapai tujuan kerja dan kontribusi terhadap kesuksesan sebuah organisasi. Hal ini membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, memberikan umpan balik konstruksi, serta memandu pengambilan keputusan terkait pengembangan karir, inisiatif, atau pelatihan lebih lanjut.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara dimensi tersebut dengan kinerja pegawai dan bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi atau memengaruhi satu sama lain.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian berhubungan erat dengan prosedur, teknik, alat serta desain penelitian yang digunakan. Metode penelitian ini membantu para peneliti mengumpulkan data, menyusun kerangka analisis, dan mencapai tujuan penelitian secara efektif.

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:2) jenis penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, dan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis. Penelitian ini dilakukan pada kondisi yang alamiah serta menggunakan kenyataan yang sebenarnya bisa disebut penelitian naturalistik. Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah MIX (Kualitatif dan Kuantitatif) teknik pengumpulan data secara gabungan antara observasi, wawancara, dokumentasi, dan populasi, sampel, statistik atau angket. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis data bersifat gabungan dari antara Kualitatif dan kuantitatif (*Mix Method*).

3.1.1 Metode Kuantitatif

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018: 117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi adalah jumlah keseluruhan yang terdiri atas subjek atau objek dengan ciri-ciri dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan Gomo, jumlah masyarakat yang tercatat pada Tahun 2023 yakni 10.021 jiwa laki-

laki sebanyak 5,959 jiwa dan perempuan sebanyak 4,062 jiwa. Sumber data dari kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan. Dalam metode ini sampel diambil dengan pertimbangan khusus terhadap kriteria atau karakteristik tertentu yang mempunyai hubungan erat dengan kriteria atau karakteristik populasi.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Sampel adalah sekelompok individu, objek, atau elemen yang dipilih dari populasi yang lebih besar untuk diobservasi atau diuji dalam suatu penelitian.

Pemilihan sampel ditentukan dengan metode random sampling (sampel acak) dengan pengambilan sampel menurut rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (N e^2)}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel
N = Populasi
e = perkiraan tingkat kesalahan

Pada penelitian ini, dijelaskan bahwa yang menjadi fokus sasaran dalam penentuan sampel adalah masyarakat kecamatan gomo atau masyarakat penerima pengguna layanan, dan digunakan presentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel dan populasi sebanyak:

$$n = \frac{10,021}{1 + 10,000 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{10,021}{1 + 10,021 \times 0,01}$$

$$n = \frac{10,021}{1 + 100}$$

$$n = \frac{10,021}{101}$$

$$n = 99,00$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dari total 10,000 masyarakat maka besar sampelnya adalah 99 responden.

3.1.2 Metode Kualitatif

a. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:445), teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh informasi. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2018:224) terdiri dari observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Observasi dalam riset ini ialah dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan buat mengenali keadaan yang sesungguhnya di Kantor Kecamatan Gomo. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019:231), wawancara adalah pertemuan antara dua orang di mana informasi dan ide dipertukarkan melalui tanya jawab untuk membangun makna tentang suatu topik tertentu. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu pegawai kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314), Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Namun tidak seluruh dokumen memilah tingkatan kredibilitas yang besar. Selaku contoh banyak gambar yang tidak mencerminkan kondisi aslinya, sebab gambar dapat saja terbuat buat kepentingan tertentu. Dokumentasi dalam hal ini berupa keadaan kantor Kecamatan Gomo, struktur organisasi Kantor Kecamatan Gomo dan data-data lainnya yang berhubungan dan berguna untuk penelitian ini.

8

b. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengumpulkan informasi secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, mendeskripsikannya menjadi

unit-unit, mensintesiskannya, merangkainya menjadi pola-pola, dan memilih mana yang penting dan mana yang tidak relevan. Meneliti dan menarik kesimpulan agar mudah memahami diri sendiri dan orang lain (Sugiyono 2018: 482). Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti melakukan analisis terhadap jawaban informan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Validitas penumpulan data serta kualifikasi pengumpulan data sangat di perlukan untuk memperoleh data yang berkualitas. Menurut Sugiyono (2018: 308), pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam suatu penelitian, karena tujuan dari penelitian data adalah mendapatkan data, dengan menggunakan pengumpulan data yang sesuai akan menghasilkan proses analisis data yang standar.

b. Reduksi Data

Reduksi informasi atau Data merupakan proses pemilihan, adalah proses seleksi yang memperhatikan penyederhanaan, abstraksi dan transformasi agresif pengetahuan yang dihasilkan oleh informasi tertulis di lapangan. Menurut Sugiyono (2018: 247-249), Mereduksi informasi berarti meringkas, memilih topik utama, memfokuskan topik penting tergantung topik penelitian, mencari tema dan pola untuk akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan pengembangan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian Data

Setelah reduksi data, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk tabel, grafik, diagram alir, ikon dan sejenisnya. Dengan penyajian data, informasi dapat diatur dan disusun dalam pola relasional sehingga mudah dipahami. Selain itu, penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi singkat, diagram, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya, namun teks naratif sering digunakan untuk menyajikan informasi dalam penelitian kualitatif. Penyajian data mengatur dan menyusun data agar lebih mudah dipahami (Sugiyono, 2018: 249).

d. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah menarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253), kesimpulan penelitian kualitatif bisa sependapat atau tidak dengan rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, karena seperti yang telah disebutkan, masalah dan rumusan masalah penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang hanya setelah penelitian di lapangan. Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan wawasan baru yang belum pernah ada sebelumnya.

3.1.3 Hasil penelitian kuantitatif dan kualitatif

Analisis data kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan cara membandingkan data kuantitatif yang diperoleh dari penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama dan data kualitatif yang diperoleh dari penelitian

kualitatif tahap kedua. Melalui analisis data tersebut akan diperoleh informasi apakah kedua data tersebut saling melengkapi, memperluas, memperdalam atau bahkan saling bertentangan. Jika dua set data ditemukan bertentangan, data yang diperoleh dari studi kualitatif akan dipulihkan reliabilitasnya sampai kebenaran data ditemukan dengan memperluas pengamatan, meningkatkan ketekunan, dengan melakukan triangulasi, negasi kasus, analisis dan verifikasi oleh anggota. Selain itu, hasil penelitian yang digunakan merupakan hasil penelitian kualitatif yang akurat/robust dan telah teruji reliabilitasnya.

Analisis data kuantitatif dan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis data budaya, sosial, pribadi, psikologi, keputusan konsumen dan pengaruh variabel budaya, sosial, pribadi dan psikologi secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama terhadap keputusan konsumen.

3.2 Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah memisahkan data berdasarkan jenisnya, kemudian dilakukan operasi yang disebut data mining, kemudian dianalisis dengan melaporkan hasilnya. Hasil pencarian dijelaskan dan disertai dengan tabel. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditekankan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori berperan sebagai pedoman agar arah penelitian konsisten dengan kenyataan di lapangan penelitian. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Adapun rumus yang digunakan mencari persentase tersebut adalah:

$$P = \frac{F \times 100\%}{N}$$

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Nilai

100%= Bilangan tetap

Dalam penentuan criteria penilaian dilakukan pengelompokkan menjadi 4 kriteria penilaian yaitu baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik, hal itu Untuk menentukan kriteria penilaian, dikelompokkan menjadi 4 kriteria penilaian yaitu baik, cukup baik, kurang baik, dan kurang baik. Kriteria persentasenya adalah sebagai berikut:

- Persentase antara 76% - 100% dikatakan (baik)
- Persentase antara 56% - 75% dikatakan (cukup baik)
- Persentase antara 41% - 55% dikatakan (kurang baik)
- Persentase kurang dari 40% dikatakan (tidak baik)

3.3 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019: 68), Variabel penelitian adalah atribut, properti, atau nilai seseorang, objek, atau aktivitas dengan variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan berdasarkan kesimpulan yang ditarik. Definisi variabel penelitian menurut Sugiyono (2020: 68), adalah karakteristik atau atribut yang dapat diukur atau diamati dari seseorang atau organisasi yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk digunakan sebagai pelajaran dan dari situ kemudian ditarik kesimpulan. Dapat si simpulkan bahwa variabel penelitian merupakan atribut atau karakteristik dari individu, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu. Variabel penelitian menjadi fokus perhatian peneliti yang memiliki pengaruh dan nilai-nilai tertentu.

Berdasarkan permasalahan yang disampaikan, terdapat beberapa variabel analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan. Beberapa variabel tersebut antara lain adalah kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai.

Tabel 3.1
Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator
Kepuasan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none">• Ketersedian• Kualitas pelayanan• Responsivitas• Keadilan
Kinerja Pegawai	<ul style="list-style-type: none">• Kualitas hasil kerja• Kualitas pekerjaan• Efisiensi• Disiplin kerja• Ketepatan waktu

3.4 Defenisi Operasional

Operasionalisasi variabel merupakan pengembangan variabel penelitian, dimensi, dan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah suatu indikator atau angka yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek kehidupan mereka, seperti layanan publik, infrastruktur, kualitas lingkungan, ekonomi, kesehatan, dan pendidikan.

Menurut Atmaja (2018:51) kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan. Menurut Kasmir (2019:184) kinerja pegawai adalah hasil kerja dan perilaku yang telah dicapai seseorang dalam pemenuhan tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan. Menurut Afandi (2018:83) kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan tanggungjawab seorang pegawai dalam sebuah organisasi dalam upaya memberikan kepuasan pada pengguna jasa layanan atau kepuasan terhadap masyarakat.

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana situasi sosial terkait dengan objek atau masalah penelitian (Sugiyono, 2018:532). Rencana penelitian yang diusulkan merupakan jadwal atau jadwal yang terdiri dari daftar kegiatan atau kegiatan yang akan dilakukan sebagai bagian dari penelitian. Tempat penelitian adalah tempat yang berpedoman pada teori empiris kemudian dirumuskan dalam bentuk data awal, Moleong (2018:127).

Dapat disimpulkan bahwa lokasi penelitian merujuk pada tempat di mana situasi sosial terkait dengan sasaran atau permasalahan yang akan diteliti. Lokasi penelitian dapat dipilih berdasarkan pertimbangan teoritis dan empiris serta dirumuskan dalam bentuk data yang bersifat sementara untuk mendukung penelitian. Sementara itu, jadwal penelitian dalam proposal adalah rencana waktu atau jadwal yang berisi daftar kegiatan atau aktivitas yang harus dilakukan dalam penelitian. Lokasi penelitian ini yaitu Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan. Penelitian ini akan dilakukan dalam jangka waktu kurang lebih tiga bulan.

3.6 Sumber Data

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2018:109-112), sumber data adalah objek dari mana bahan penelitian diperoleh. Ketika peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara untuk mengumpulkan data, sumber data disebut sebagai responden, yaitu orang yang menjawab atau menanggapi pertanyaan tentang sumber data baik tertulis maupun lisan. Menurut Sugiyono (2019: 194), data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019: 194). Data primer adalah sumber data yang menyampaikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Data primer diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui kuesioner, survey, wawancara dan observasi peneliti. Data primer sangat penting dalam penelitian karena merupakan sumber informasi yang paling akurat dan terpercaya.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019: 194), Data sekunder yaitu sumber data yang tidak mengirimkan data secara langsung ke pengumpul data, misalnya melalui orang atau dokumen lain. Kami berbicara tentang informasi tidak langsung karena informasi itu diperoleh melalui perantara, bisa melalui orang lain atau dokumen. Dalam penelitian ini, buku, jurnal, dan artikel terkait menjadi sumber data sekunder.

Kesimpulan tersebut adalah bahwa sumber data dalam penelitian dapat dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung diperoleh oleh peneliti melalui kuesioner, survei, wawancara, atau observasi yang dilakukan oleh peneliti. Data primer dianggap sangat penting karena memiliki tingkat keakuratan dan keandalan yang tinggi. Sementara itu, data sekunder adalah sumber data yang diperoleh tidak langsung melalui perantara, seperti orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder dapat berupa buku, jurnal, artikel, atau dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Kedua jenis sumber data ini memiliki peran penting dalam mendukung penelitian dan memberikan informasi yang relevan.

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan perlengkapan yang digunakan untuk melaksanakan aktivitas penelitian paling utama selaku pengukuran serta pengumpulan informasi berbentuk angket, seperangkat soal uji, lembar observasi. Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Semua fenomena tersebut secara khusus disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2019:102). Menurut Ibnu Hajar (dalam Hardani et al, 2020), instrumen survei adalah alat ukur yang secara objektif memberikan informasi kuantitatif tentang variasi sifat-sifat variabel. Jika informasi yang diterima salah (valid), maka keputusan yang diambil juga salah.

Dengan demikian, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena penelitian, yaitu variabel. Instrumen penelitian yang dapat digunakan untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Atas Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan dapat meliputi beberapa hal yaitu pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Sebagai informan dalam penelitian yaitu pegawai Kantor Camat Gomo sebanyak 2 orang dan Masyarakat Kecamatan Gomo sebanyak 5 orang.

Tabel 3.3
Informan Penelitian

No	Nama	L/ P	Umur	Jabatan/Pekerjaan
1	Firman Lase, S.E	L	55	Camat Gomo
2	Emanuel Veb R. Hia, ST	L	38	Sekretaris Camat Gomo
3	Faozatulo Lase, S.Pd	L	42	Kasi Pelayanan Umum
4	Syukur Rahmat Tel	L	35	Masyarakat/PNS
5	Alzeriusman Tel	L	29	Masyarakat/Wiraswasta
6	Ardin Syah P. Tel	L	35	Masyarakat/Wiraswasta
7	Hasratman Ndururu	L	33	Masyarakat/Wiraswasta
8	Antonius Tel	L	32	Masyarakat/tenaga kesehatan
9	Firman Ndruru	L	46	PNS
10	Yeremia Ndruru	L	28	Masyarakat/petani
11	Alexander Putra Tel	L	24	Masyarakat/petani
12	Murni Kasih Tel	P	40	Masyarakat/Wiraswasta
13	Saritina Baene	P	52	Masyarakat/tenaga kesehatan
14	Gatisa Telaumbanua	L	64	Masyarakat/petani

Sumber olahan Peneliti, 2023

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:445), teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh informasi. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2018:224) terdiri dari observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Observasi dalam riset ini ialah dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan buat mengenali keadaan yang sesungguhnya di Kantor Kecamatan Gomo. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Metode Kuantitatif

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Prosedur pengambilan

sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probabilitay dengan teknik *purposive sampling*.

2. Metode kualitatif

a. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019:231), wawancara adalah pertemuan antara dua orang di mana informasi dan ide dipertukarkan melalui tanya jawab untuk membangun makna tentang suatu topik tertentu. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu pegawai kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314), Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Namun tidak seluruh dokumen memilah tingkatan kredibilitas yang besar. Selaku contoh banyak gambar yang tidak mencerminkan kondisi aslinya, sebab gambar dapat saja terbuat buat kepentingan tertentu. Dokumentasi dalam hal ini berupa keadaan kantor Kecamatan Gomo, struktur organisasi Kantor Kecamatan Gomo dan data-data lainnya yang berhubungan dan berguna untuk penelitian ini.

Kesimpulan tersebut adalah bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data yang relevan dan valid. Beberapa teknik pengumpulan data yang umum digunakan adalah observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Temuan Penelitian

Kecamatan adalah pembagian wilayah administrasi di Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan terdiri dari Desa-desanya atau kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota. Kedudukan Kecamatan merupakan perangkat Daerah Kabupaten/Kota sebagai teknis wilayah yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan di pimpin oleh Camat. Kecamatan Gomo merupakan salah satu Kecamatan yang terletak di Kabupaten Nias Selatan, secara administrasi Kabupaten Nias Selatan memiliki 35 Kecamatan di antaranya Kecamatan Gomo yang memiliki luas 57,183 KM. Terletak di Kabupaten Nias Selatan yang memiliki 11 Bagian desa yang terdiri dari Desa Orahili Gomo, Sifaoroasi Gomo, Orahili Sibohou, Lawa-lawa Luo Gomo, Hiliaña`a Gomo, Doli-doli Idanotae, Lolosoni, Gunung Gabungan, Lolosoni, Tanoniko`o, dan Umbu Orahua. Kantor Camat Gomo merupakan instansi Pemerintah yang memberikan jasa pelayanan terhadap Masyarakat serta mempunyai tugas utama membantu Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan pembangunan dan kemasyarakatan di daerah bawahannya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Kantor Kecamatan Gomo, Kabupaten Nias Selatan yang salah satu Pemerintah Daerah mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang ditandai dengan berlakunya UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah telah membawa dampak yang signifikan bagi lembaga-lembaga pemerintahan di tingkat daerah. Untuk mencapai tujuan otonomi daerah, yaitu mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka organisasi pemerintahan di tingkat daerah, misalnya di Kecamatan Gomo, harus dapat memberikan pelayanan dengan mudah.

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan temuan penelitian berdasarkan hasil observasi dan juga populasi, sampel. Hasil penelitian merupakan pengkajian ulang terhadap validitas hasil penelitian yang dimana dijelaskan sebagai pemikiran asli peneliti untuk member penjelasan dan interpretasi atau hasil penelitian yang telah dianalisis. Hasil penelitian mencakup deskripsi temuan-temuan di lokasi penelitian yang berasal dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan pupulasi, sampel. yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena- fenomena sebelumnya melalui analisis mendalam terhadap data kualitatif dan kuantitatif.

4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Secara garis besar gambaran umum objek penelitian merupakan sejarah umum objek penelitian yang menjelaskan bahwa peristiwa dan perkembangan yang terjadi di suatu lokasi tertentu dari masa lampau hingga saat ini. Ini mencakup informasi tentang bagaimana lokasi tersebut berkembang dari segi geografis, sosial, budaya, ekonomi, dan politik. Sejarah umum lokasi penelitian dapat membantu dalam memahami konteks dan latar belakang tempat tersebut, yang seringkali penting dalam berbagai jenis studi dan penelitian, seperti arkeologi, antropologi, geografi, dan sejarah. Kecamatan gomo adalah wilayah yang lebih kecil dibandingkan dengan kabupaten atau kota, dan biasanya memiliki pemerintahan sendiri yang dipimpin oleh seorang camat. Gambaran umum objek penelitian mengarahkan penelitian, memungkinkan perencanaan yang lebih baik, serta membantu peneliti dan pembaca memahami ruang lingkup dan relevansi dari penelitian yang akan dilakukan. Secara signifikan gambaran umum objek penelitian bertujuan untuk lebih mudah memahami secara teori sejarah umum di setiap lokasi penelitian.

Kecamatan Gomo merupakan salah satu wilayah yang berada pada kabupaten Nias Selatan, namun sebelum menjadi Kabupaten Nias Selatan Kecamatan Gomo ini termasuk pada bagian kabupaten Nias Induk. Konon dulu Tiga tahun setelah Indonesia merdeka tepatnya di tahun 1948 berdirilah sebuah Kecamatan Gomo letaknya di Kabupaten Nias Selatan kemudian disahkan pada

Tahun 1949 dan terdiri dari 19 desa, dan Camat Pertama Kecamatan Gomo adalah “AMA GAHELA” . Menurut sejarah orang Nias khususnya daerah Gomo berpendapat bahwa Gomo merupakan tempat pertama bagi nenek moyang orang nias untuk bermukim yaitu di Desa Sifalago Gomo yang sekarang telah menjadi satu Kecamatan yaitu kecamatan Boronadu. Untuk memaksimalkan pembangunan dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi Kecamatan Gomo dipecah menjadi 7 Kecamatan yaitu Kecamatan Gomo, Kecamatan Susua, Kecamatan Umbunasi, Kecamatan Mazo, Kecamatan Boronadu, Kecamatan Ulu Idanotae dan terakhir Kecamatan Idanotae. Sebelum Kecamatan Gomo mengalami perkembangan, Gomo adalah Daerah yang paling padat dan banyak penduduknya. Wilayah Gomo juga mengalami peningkatan dalam bidang pembangunan infrastruktur dan pemerintahan, yang memberikan dampak positif bagi masyarakat untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan ekonomi. Di Kecamatan Gomo dan daerah sekitarnya memiliki juga objek wisata seperti Air Terjun Helaowo, situs batu megalitikum, tundrumbaho, dan kampung boronadu yang merupakan peradaban awal suku Nias khususnya di Kecamatan Gomo. Gomo sering dijuluki sebagai “Gomo Sidele I’a”.

Gomo merupakan suatu Kecamatan yang terletak di Kabupaten Nias Selatan, Sumatera Utara, Indonesia. Seorang pemimpin yang berwenang di Kecamatan yaitu disebut sebagai Camat, luas wilayah kecamatan Gomo yakni 57,183 km² persegi, jumlah penduduk yang tercatat pada tahun 2023 yakni 10.021 jiwa laki-laki sebanyak 5,959 jiwa dan perempuan sebanyak 4,062 jiwa. Adapun luas wilayah secara keseluruhan dari masing-masing Desa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Monografi Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan

No	Desa	Luas Wilayah (Km)	Jumlah Penduduk	Jenis Kelamin		Jumlah KK	Jumlah Masyarakat Yang Berurusan
				L	P		
1	Orahili Gomo	10,8	1950	1200	750	159	16
2	Sifaoroasi Gomo	8,52	1550	900	650	127	13
3	Orahili Sibohou	3,91	750	423	327	88	7

4	Hiliana`a Gomo	7,57	950	578	372	95	10
5	Gunung Gabungan	4,13	550	329	221	66	6
6	Doli-doli	6,79	700	428	272	82	9
7	Umbu Orahua	4,54	650	369	281	77	5
8	Lolosoni	5,27	750	421	329	84	7
9	Sukamaju Mohili	2,34	550	316	234	63	9
10	Tanoniko`o	3,51	650	448	202	49	7
11	Lawa-lawa Luo Gomo	5,78	950	547	403	98	12
Jumlah		57,183 Km	10,000	5,959	4,041	988	101

Sumber: Kantor Camat Gomo 2023

4.1.2. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Gomo

Struktur organisasi adalah suatu kerangka kerja antar pihak dalam satu model yang memerlukan keteraturan, penataan yang wajar, dan hubungan yang serasi. Oleh karena itu, dalam struktur organisasi terdapat suatu kerangka yang mewakili seluruh tugas kerja yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Kecamatan Gomo adalah disusun berdasarkan lini dan pegawai. Pimpinan memberikan beberapa tugas pegawai, masing-masing mengawasi pegawainya berdasarkan bidang pekerjaannya, dan pegawai bertanggung jawab atas tugas. Bertanggung jawab langsung kepada atasan. Kewenangan kepengurusan tertinggi struktur ini dipegang oleh Camat yang mempunyai fungsi pendukung wakil sekretaris Camat (Sekcam). Adapun struktur tersebut dapat dilihat pada table berikut:

4.1.3. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Gomo

Visi dan misi merupakan kedua elemen penting dalam perencanaan strategis organisasi untuk membimbing sebuah organisasi dalam merumuskan strategi upaya mereka. Setiap organisasi memiliki arah tersendiri dalam mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Visi adalah gambaran atau pandangan jangka panjang abstrak dan inspiratif mengenai tujuan atau keadaan yang diinginkan dimasa depan. Misi adalah pernyataan atau deskripsi kongret mengenai tujuan,

tugas, atau fokus utama suatu organisasi, individu, atau entitas dalam jangka pendek atau menengah. Misi memberikan arah dan panduan operasional yang lebih spesifik, membantu menentukan langkah-langkah dan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai visi tersebut. Maka visi dan misi yang terkait erat, suatu entitas yang dapat bekerja menuju pencapaian tujuan yang lebih besar dan memandu aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan tersebut.

Dengan demikian Kantor Camat Gomo sebagai penyelenggara pemerintah dan koordinator penyelenggara program bangunan Visi Kantor Camat Gomo sebagai tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang rencana pembangunan jangka panjang daerah Kecamatan Gomo Tahun 2019-2023 adalah:

VISI

“Terwujudnya Kantor Camat Gomo Sebagai Negeri Maju Dan Makmur Di Daerah Kabupaten Nias Selatan dan Indonesia”

MISI

Setiap organisasi memiliki arah tersendiri dalam mencapai tujuan yang efektif dan efisien, Kantor Camat Gomo sebagai penyelenggara pemerintah dan koordinator penyelenggara program bangunan memiliki tugas dan fungsi sebagai untuk mewujudkan Visi Kecamatan Gomo Tahun 2019-2023, maka dapat dicapai melalui 5 (Lima) Misi yaitu:

1. Mewujudkan pemerintahan yang berwibawa, transparan dan bertanggung jawab serta dapat melaksanakan kepemimpinan dengan bijak, berani dan ikhlas.
2. Mewujudkan pengelolaan seluruh potensi daerah dan sumber daya manusia untuk kemakmuran masyarakat.
3. Mewujudkan penyediaan infrastruktur yang berkualitas untuk kesejahteraan masyarakat.
4. Mewujudkan penyelenggaraan kedamaian dan ketertiban umum.
5. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dilaksanakan Pemerintahan Desa.

4.2 Analisis Data

Pada kondisi objektif yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan masih terkendala oleh sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia yang kurang dalam sistem tersebut. Hal ini terlihat jelas dengan banyaknya pengaduan dan pengaduan yang datang dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media. Apabila Pemerintah tidak memenuhi kondisi tersebut maka akan menimbulkan citra Pemerintah yang kurang baik. Untuk mengatasi keadaan tersebut, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan untuk mencapai pelayanan publik yang prima. Upaya peningkatan mutu pelayanan publik dilakukan melalui perbaikan sistem pelayanan publik secara komprehensif dan sinkron.

Kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sampai saat ini masih cukup rendah, terbukti dari beberapa penelitian empiris mengenai kualitas pelayanan pada aparatur administrasi sektor publik. Penelitian empiris tentang kualitas pelayanan publik. bertugas pada aparatur administrasi pemerintahan daerah. Perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, meningkatnya taraf hidup masyarakat merupakan tanda bahwa masyarakat sudah berdaya. Artinya masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, bernegara, dan bernegara. Masyarakat lebih berani dalam menyampaikan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat menjadi lebih kritis dan berani dalam melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah.

Pemerintah dalam hal ini penyedia jasa pelayanan yang mempunyai tanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pegawai/karyawan menimbulkan citra buruk pemerintah dimasyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berhadapan dengan birokrasi mengeluh dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Masih terdapat masyarakat yang berpendapat rendah terhadap efektivitas birokrasi. Akibatnya banyak pengguna jasa atau

masyarakat mengambil jalan pintas dengan menggunakan jasa calo untuk memenuhi kebutuhannya terkait birokrasi pemerintahan.

Ketersediaan pelayanan pada Kantor Kecamatan Gomo masih kurang memadai seperti, kotak saran ada namun tidak pernah masyarakat memberikan saran atau solusi yang di berikan kepada pihak kantor Camat Gomo, lahan parkir yang kurang memadai sehingga memiliki dampak kepuasan bagi masyarakat, tempat ruang tunggu yang masih kurang, dalam hal ini membuat kegiatan pelayanan menjadi terhambat. Faktor lain yang menghambat kelancaran pelayanan pada kantor Kecamatan Gomo adalah kurangnya fasilitas eletronik seperti pada pembuatan KTP, masih kurangnya alat dalam pembuatan perekaman KTP. Dulu pada kantor Kecamatan Gomo mempunyai alat tersebut namun sekarang tidak bisa untuk digunakan karena alat tersebut telah rusak dan tidak bisa untuk digunakan lagi. Sehingga masyarakat kewalahan dalam hal pembuatan KTP. Untuk itu tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat dicapai jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Jadi untuk itu peneliti membagi 2 jenis penelitian yaitu kuantitatif dan kuantitatif. Dalam penelitian ini jumlah responden pada penelitian kuantitatif sebanyak 99 orang yaitu masyarakat Kecamatan Gomo. Responden dalam penelitian ini diminta untuk mengisi kuesioner beserta data identifikasinya untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai proses analisis data. Kemudian pada penelitian kualitatif menggunakan teknik wawancara terhadap masyarakat/informan. masyarakat dalam hal ini adalah informan yang berjumlah 14 orang informan, 3 diantaranya adalah pegawai kantor Camat Gomo.

Pada hasil penelitian, peneliti difokuskan pada (1) seberapa besarkah Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan pegawai pada Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan? (2) Bagaimanakah Kinerja pegawai Kantor Kecamatan Gomo?

4.2.1 Analisis Data Penelitian Kuantitatif

a. Deskripsi variabel kepuasan masyarakat

Analisis deskripsi jawaban responden tentang variabel didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan dari 99 responden terhadap variabel Kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat

No	ITEM	SP	P	KP	TP	STP	Jumlah
1	P1	67	23	6	4	0	99
2	P2	47	42	9	2	0	99
3	P3	36	20	38	6	0	99
4	P4	21	28	46	4	1	99
5	P5	22	48	27	3	0	99
6	P6	29	37	25	7	2	99
7	P7	31	21	29	14	5	99
8	P8	32	23	39	4	2	99

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dalam pertanyaan pertama, jawaban terbanyak terletak pada sangat puas dengan total 67 responden atau 37%, jawaban terbanyak kedua terletak pada puas dengan jumlah responden 23 atau 30%, selanjutnya jawaban terbanyak ketiga terletak pada kurang puas dengan total responden 6 atau 20%, berikut jumlah terbanyak ke empat terletak pada jawaban Tidak Puas dengan jumlah responden sebanyak 4 orang atau 13%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas.

Pertanyaan kedua, dengan jawaban terbanyak pertama terletak pada sangat puas sebanyak 47 responden atau 37%, jawaban terbanyak kedua terletak pada puas sebanyak 42 responden atau 31%, jawaban terbanyak ketiga terletak pada Kurang puas dengan jumlah 9 responden atau 23%, jawaban terbanyak ke empat terletak pada tidak puas dengan jumlah 2 responden atau 9%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas.

Pertanyaan ketiga, jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban kurang puas dengan total 38 responden atau 38%, jawaban terbanyak kedua

terletak pada jawaban Sangat puas dengan total 36 responden atau 32%, selanjutnya jawaban terbanyak ketiga terletak pada puas 20 responden atau 21 %, selanjutnya jawaban terbanyak ke empat terletak pada tidak puas dengan jumlah 6 responden atau 9%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas.

Pertanyaan keempat, dengan jawaban terbanyak pertama terletak pada Kurang puas sebanyak 46 responden atau 38%, jawaban terbanyak kedua terletak pada Puas sebanyak 28 responden atau 27%, jawaban terbanyak ketiga terletak pada Sangat puas dengan jumlah 21 responden atau 23%, jawaban terbanyak ke empat terletak pada Tidak puas dengan jumlah 4 responden atau 8%, dan jawaban terbanyak kelima pada Sangat tidak puas dengan jumlah 1 responden atau 4%.

Pertanyaan kelima, jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban puas dengan total 48 responden atau 38%, jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban kurang puas dengan total 27 responden atau 32%, selanjutnya jawaban terbanyak ketiga terletak pada sangat puas 22 responden atau 21 %, selanjutnya jawaban terbanyak ke empat terletak pada tidak puas dengan jumlah 3 responden atau 9%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas.

Pertanyaan keenam, dengan jawaban terbanyak pertama terletak pada puas sebanyak 37 responden atau 38%, jawaban terbanyak kedua terletak pada sangat puas sebanyak 29 responden atau 27%, jawaban terbanyak ketiga terletak pada kurang puas dengan jumlah 25 responden atau 23%, jawaban terbanyak ke empat terletak pada tidak puas dengan jumlah 7 responden atau 8%, dan jawaban terbanyak kelima pada Sangat tidak puas dengan jumlah 2 responden atau 4%.

Pertanyaan ketujuh, dengan jawaban terbanyak pertama terletak pada sangat puas sebanyak 31 responden atau 38%, jawaban terbanyak kedua terletak pada kurang puas sebanyak 29 responden atau 27%, jawaban terbanyak ketiga terletak pada puas dengan jumlah 21 responden atau 23%, jawaban terbanyak ke empat terletak pada Tidak puas dengan jumlah 14 responden atau 8%, dan jawaban terbanyak kelima pada Sangat tidak puas dengan jumlah 5 responden atau 4%.

Pertanyaan kedelapan, dengan jawaban terbanyak pertama terletak pada kurang puas sebanyak 39 responden atau 38%, jawaban terbanyak kedua terletak pada sangat puas sebanyak 32 responden atau 27%, jawaban terbanyak ketiga terletak pada puas dengan jumlah 23 responden atau 23%, jawaban terbanyak keempat terletak pada tidak puas dengan jumlah 4 responden atau 8%, dan jawaban terbanyak kelima pada Sangat tidak puas dengan jumlah 2 responden atau 4%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam survei ini merasa puas atau sangat puas dengan sesuatu yang diukur oleh pertanyaan tersebut, sedangkan tingkat ketidakpuasan, terutama sangat tidak puas, relatif rendah.

b. Deskripsi variabel kinerja pegawai

Kinerja para pegawai dalam mencapai tujuan organisasi adalah sesuatu yang sangat diutamakan oleh setiap organisasi. Faktor kinerja yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap kerja sama antara pegawai dan pimpinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikutnya kinerja pegawai dilihat dari sub indikator kinerja pegawai. kinerja yang dimaksud disini adalah masa kerja pegawai pada suatu instansi tertentu. Jika seseorang telah bekerja dalam jangka waktu yang lama maka secara umum akan bekerja lebih baik. Namun untuk lebih jelasnya kita dapat melihat pada table berikut dengan jumlah responden 99 orang:

Tabel 4.3
Tanggapan Responden terhadap kinerja pegawai dengan sub indikator (Kualitas Hasil Kerja)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Setuju	37	39%
2	Cukup Setuju	31	30%
3	Ragu-Ragu	18	15%
4	Kurang Setuju	11	9%
5	Tidak Setuju	3	7%
	Jumlah	99	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling banyak adalah dengan jawaban setuju, yaitu dengan jumlah responden sebanyak 39 sebesar 39%

jawaban dari 99 keseluruhan responden. Selanjutnya adalah dengan jawaban cukup setuju yaitu sebanyak 32 responden atau sebesar 30% dari keseluruhan jumlah jawaban. Selanjutnya pada jawaban ragu-ragu sebanyak 15 responden sebesar 15%. Selanjutnya dengan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 11 responden sebesar 10%. Selanjutnya pada jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 3 responden sebesar 6%.

Dilihat dari pengamatan peneliti di lapangan pada waktu penelitian pada tanggal 15 Agustus 2023, memang kinerja pegawai belum maksimal meskipun sudah lama bekerja. Dan wawancara peneliti dengan beberapa orang pegawai, salah satunya pegawai yang tidak mau disebutkan namanya, beliau mengatakan dengan lamanya bekerja tidak menjamin akan menghasilkan kerja yang maksimal, saat ditanya waktu penelitian tersebut. Berikutnya adalah kinerja pegawai dengan sub indikator banyaknya pekerjaan yang diselesaikan. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Tanggapan Responden terhadap kinerja pegawai dengan sub indikator (Kuantitas Pekerjaan)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Setuju	11	15%
2	Cukup Setuju	27	28%
3	Ragu-Ragu	38	42%
4	Kurang Setuju	15	9%
5	Tidak Setuju	9	6%
	Jumlah	99	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling banyak adalah dengan jawaban ragu-ragu yaitu dengan jumlah responden sebanyak 38 sebesar 42% jawaban keseluruhan responden. Selanjutnya adalah dengan jawaban cukup setuju yaitu sebanyak 27 responden atau sebesar 28% dari keseluruhan jumlah jawaban. Selanjutnya pada jawaban setuju sebanyak 11 responden sebesar 15%. Selanjutnya dengan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 15 responden sebesar 9%. Selanjutnya pada jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 9 responden sebesar 6%.

Dilihat dari pengamatan peneliti dilapangan pada waktu penelitian pada tanggal 22 Agustus 2023, memang klerja pegawai belum maksimal meskipun sudah lama bekerja. jika dilihat dari kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai memang masih sedikit. Dan wawancara peneliti dengan beberapa pegawai memberikan pendapat salah satu karyawan yang tidak mau disebutkan identitasnya mengatakan bahwa mereka memiliki banyak pekerjaan yang harus diselesaikan. “pegawai, kami selalu memberikan yang terbaik dalam bekerja dan juga menciptakan banyak cara bekerja.” Berikutnya adalah kinerja pegawai dengan sub indikator banyaknya pekerjaan yang diselesaikan. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Tanggapan Responden terhadap kinerja pegawai dengan sub indikator (Efisiensi)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Setuju	17	9%
2	Cukup Setuju	23	27%
3	Ragu-Ragu	40	35%
4	Kurang Setuju	15	16%
5	Tidak Setuju	8	13%
	Jumlah	99	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling banyak adalah dengan jawaban ragu-ragu yaitu dengan jumlah responden sebanyak 40 sebesar 35% jawaban keseluruhan responden. Selanjutnya adalah dengan jawaban cukup setuju yaitu sebanyak 23 responden atau sebesar 27% dari keseluruhan jumlah jawaban. Selanjutnya pada jawaban kurang setuju sebanyak 15 responden sebesar 16%. Selanjutnya dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 17 responden sebesar 13%. Selanjutnya pada jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 9 responden sebesar 9%.

Berdasarkan pengamatan peneliti lapangan pada survei tanggal 28 Agustus 2023, kinerja pegawai ditinjau dari Efisiensi masih kurang baik karena sebagian pegawai masih belum mampu menyelesaikan tugas dengan secara tepat, cermat, dan berdaya guna dan hasil wawancara peneliti dengan beberapa Pegawai sudah akurat, namun tanggapannya kurang konsisten, dalam artian masih kurang baik.

Berikutnya adalah kinerja pegawai dengan sub indikator banyaknya pekerjaan yang diselesaikan. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6

Tanggapan Responden terhadap kinerja pegawai dengan sub indikator (Disiplin Kerja)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Setuju	35	43%
2	Cukup Setuju	28	27%
3	Ragu-Ragu	19	16%
4	Kurang Setuju	11	9%
5	Tidak Setuju	7	5%
	Jumlah	99	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling banyak adalah dengan jawaban setuju yaitu dengan jumlah responden sebanyak 43 sebesar 43% jawaban keseluruhan responden. Selanjutnya adalah dengan jawaban cukup setuju yaitu sebanyak 27 responden atau sebesar 27% dari keseluruhan jumlah jawaban. Selanjutnya pada jawaban ragu-ragu sebanyak 16 responden sebesar 16%. Selanjutnya dengan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 9 responden sebesar 9%. Selanjutnya pada jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 5 responden sebesar 5%.

Berdasarkan pengamatan peneliti lapangan pada survei tanggal 3 September 2023, kinerja pegawai ditinjau dari disiplin kerja sangatlah baik karena sebagian pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat walaupun ada sebagian pegawai yang masih kurang efektif dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dan hasil wawancara peneliti dengan beberapa Pegawai sudah akurat, tanggapannya adalah “kami sudah memberikan pelayanan yang maksimal dalam hal kepuasan masyarakat” Berikutnya adalah kinerja pegawai dengan sub indikator banyaknya pekerjaan yang diselesaikan. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden terhadap kinerja pegawai dengan sub indikator
(Ketepatan Waktu)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Setuju	33	29%
2	Cukup Setuju	32	25%
3	Ragu-Ragu	22	18%
4	Kurang Setuju	9	17%
5	Tidak Setuju	4	11%
	Jumlah	99	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling banyak adalah dengan jawaban setuju yaitu dengan jumlah responden sebanyak 33 sebesar 29% jawaban keseluruhan responden. Selanjutnya adalah dengan jawaban cukup setuju yaitu sebanyak 32 responden atau sebesar 25% dari keseluruhan jumlah jawaban. Selanjutnya pada jawaban ragu-ragu sebanyak 22 responden sebesar 18%. Selanjutnya dengan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 9 responden sebesar 17%. Selanjutnya pada jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 4 responden sebesar 11%.

Berdasarkan pengamatan peneliti lapangan pada survei tanggal 6 September 2023, kinerja pegawai ditinjau dari ketepatan waktu sangatlah baik karena sebagian pegawai memenuhi tugas dan kewajibannya dengan tepat waktu.

Untuk mengetahui kinerja pegawai secara umum Pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan dapat dilihat dari rekapitulasi tanggapan responden tentang kinerja pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang telah menjadi tugas-tugas kedinasan, hal itu lebih lanjut disajikan dalam bentuk table berikut:

Tabel 4.8
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor
Gomo Kabupaten Nias Selatan

No	Indikator	Setuju		Cukup Setuju		Ragu-Ragu		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Jumlah	
		Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%
1	Kualitas Hasil Kerja	37	39	31	30	18	15	11	9	3	7	99	100
2	Kualitas Pekerjaan	11	15	27	28	38	42	15	9	9	6	99	100
3	Efisiensi	17	9	23	27	40	35	15	16	8	13	99	100

4	Disiplin Kerja	35	43	28	27	19	16	11	9	7	5	99	100
5	Ketepatan Waktu	33	29	32	25	22	18	9	17	4	11	99	100
	Jumlah	135	135	141	137	137	126	61	60	31	38	495	100

Sumber Data: Hasil penelitian Lapangan 2023

4.2.2 Analisis Data Penelitian Kualitatif

a. Kepuasan Masyarakat

Jasa dan pelayanan adalah dua elemen yang memiliki ketersediaan oleh individu atau kelompok sebuah organisasi yang mencakup berbagai jenis layanan untuk mencapai tujuan dari organisasi, akan tetapi berfokus pada memenuhi kebutuhan atau permintaan dari masyarakat melalui interaksi, bantuan, atau solusi yang disediakan oleh penyedia jasa layanan. Secara umum, konsep jasa mengacu pada tiga bidang definisi utama, yaitu industri, produksi atau pasokan, dan proses. Dalam konteks industri, istilah jasa digunakan untuk menggambarkan berbagai sub-sektor dalam klasifikasi kegiatan ekonomi, seperti transportasi, keuangan, ritel, jasa pribadi, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik. Dalam konteks penyediaan, jasa dianggap sebagai produk tidak berwujud yang produksinya dilakukan dalam bentuk aktivitas, bukan objek fisik.

layanan seringkali dianggap sebagai fenomena yang kompleks. Kata “layanan” sendiri memiliki banyak arti, mulai dari layanan pribadi hingga layanan sebagai suatu produk. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai perbuatan yang memberikan sesuatu yang dibutuhkan orang lain; melayani. Jasa atau layanan adalah kegiatan proses dan interaksi serta merupakan perubahan keadaan orang atau benda yang dimiliki oleh pelanggan. Pelayanan juga merupakan aktivitas, tindakan, atau pertunjukan. Layanan juga merupakan struktur keseluruhan, bukan struktur tunggal, dan digunakan secara konsisten dalam cara satu arah.

Keberhasilan pemberian layanan bergantung pada Pegawai yang berkualitas, fasilitas layanan yang nyaman, dan estetika yang tinggi. Ada dua faktor penting dalam keberhasilan pemberian layanan atau penawaran baru: pengembangan yang didorong oleh pasar dan adanya sinergi antara permintaan akan layanan baru dan sumber daya perusahaan. Pegawai sebuah organisasi jasa

merupakan faktor penting dalam keberhasilan organisasi jasa, bukan hanya karena hubungan langsung mereka dengan pelanggan tetapi juga karena karyawan atau penyedia layanan menjadi fokus dari mulut ke mulut subjektif dan positif. Menurut Kotler dan Keller (2019 : 422) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dan produksinya tidak terikat pada suatu produk fisik. Sedangkan Menurut Tjiptono dan Chandra (2018 : 115) mengungkapkan kualitas layanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan.

Oleh sebab itu, untuk mencapai tingkat pelayanan prima yang diharapkan dari setiap pegawai manfaat keterampilan mencakup pemahaman mendalam tentang produk/layanan Penampilan yang mendalam, rapi dan menarik, sikap ramah dan antusias, menunjukkan dedikasi dan kecepatan dalam melayani pelanggan, tidak sombong karena merasa perlu, karya master berkomunikasi secara efektif baik langsung maupun tidak langsung, serta dapat menangani permasalahan pelanggan secara profesional. Meskipun mencapai hal ini bukanlah tugas yang mudah, jika semua organisasi dapat mencapainya, maka manfaatnya akan signifikan bagi perusahaan, karyawan, dan penerima layanan/masyarakat.

Dari teori yang telah dipaparkan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa jasa dan pelayanan adalah dua elemen penting dalam berbagai organisasi, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat melalui berbagai jenis layanan. Konsep jasa mencakup industri, produksi, dan proses, dan sering kali dianggap sebagai produk tidak berwujud yang melibatkan aktivitas dan interaksi. Pemberian layanan yang berhasil tergantung pada beberapa faktor kunci, termasuk kualitas pegawai, fasilitas layanan, dan estetika. Keberhasilan organisasi jasa juga bergantung pada pengembangan yang berdasarkan pasar dan sinergi antara permintaan layanan baru dan sumber daya perusahaan.

Kualitas layanan adalah aspek penting dalam mencapai kepuasan masyarakat, dan hal ini melibatkan pemahaman mendalam tentang produk atau

layanan, penampilan yang baik, sikap ramah, kecepatan dalam melayani, komunikasi efektif, dan penanganan profesional terhadap masalah pelanggan. Meskipun mencapai tingkat pelayanan prima bukanlah tugas yang mudah, hal ini memiliki manfaat besar bagi perusahaan dan karyawan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan mereka guna mencapai keunggulan dalam pelayanan kepada pelanggan.

Keberhasilan penyampaian layanan bergantung pada staf/pegawai yang berkualitas, fasilitas layanan yang nyaman, dan estetika yang tinggi. Manajemen layanan harus bergerak melampaui pendekatan rantai produksi dan bergerak ke arah penerapan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang sistematis dan modern. Pendekatan ini mencakup seleksi pegawai, pelatihan pegawai, pemberdayaan, formalisasi rendah, penilaian berbasis perilaku, dan pendekatan strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) mencakup seluruh aktivitas organisasi termasuk integrasi dan pemanfaatan sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik harus menghormati hak dan kewajiban pegawai serta memperhatikan kebutuhan masyarakat, kelompok minoritas, pemerintah dan aspek masyarakat lainnya.

Kita sadari bahwa pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan dalam suatu perusahaan yang memerlukan komitmen tingkat tinggi dari seluruh elemen yang terlibat. Saat ini mulai berkembang anggapan bahwa untuk berhasil memasarkan suatu jasa kepada konsumen, terlebih dahulu harus dilakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan internal perusahaan, terutama dari segi sumber daya manusianya. Pemasaran internal menciptakan efisiensi dalam kerja sumber daya manusia sebelum menghubungi konsumen.

Hasil penelitian dapat diketahui melalui hasil tanggapan informan masyarakat Kecamatan Gomo yaitu Bapak Syukur Rahmat Telaumbanua pada tanggal 12 Juni 2023, yang menyatakan bahwa:

“Saya merasa sangat puas dengan ketersediaan layanan di Kantor Camat Gomo. Semua yang saya butuhkan selalu tersedia dengan mudah, mulai dari peralatan kerja hingga pelatihan yang diperlukan, dan juga pegawai Kantor Camat Gomo memberikan empati yang baik dalam berkomunikasi terhadap masyarakat. Pegawai Kantor Camat Gomo mempunyai

kemampuan dalam bekerjasama sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan memiliki kualitas yang baik.”

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Syukur Rahmat Telaumbanua yang menerima pelayanan pada kantor Camat Gomo diketahui menunjukkan bahwa Kantor Camat Gomo telah berhasil menciptakan lingkungan pelayanan yang baik dan efektif, dan ini adalah contoh bagus dari upaya peningkatan kualitas pelayanan di sektor pemerintahan. Selain itu, kemampuan pegawai dalam bekerja sama telah memungkinkan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan memiliki kualitas yang baik. Semoga pengalaman Anda tetap positif dan mendorong Kantor Camat Gomo untuk terus menjaga dan meningkatkan standar pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selanjutnya tanggapan informan dari Bapak Alzeriusman Telaumbanua yang di wawancara pada tanggal 15 Juni 2023, yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan kantor Camat Gomo sejauh ini memiliki keandalan yang sangat baik dalam pelayanan masyarakat. Pada situasi darurat sekalipun pegawai Kantor Camat Gomo memberikan tanggapan cepat terhadap masyarakat dengan kemampuan mendengar keluhan dari Masyarakat dan berdampak pada kualitas pelayanan serta kepercayaan dan rasa puas masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh Kantor Camat Gomo. Pegawai juga memberikan respon yang baik terhadap masyarakat dalam berkomunikasi.”

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Alzeriusman Telaumbanua menunjukkan bahwa Kantor Camat Gomo telah berhasil menjaga tingkat keandalan dalam pelayanannya, yang merupakan hal penting dalam menjawab kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi yang baik adalah nilai tambah yang signifikan dalam hubungan antara kantor tersebut dan masyarakat yang dilayani. Semoga tingkat keandalan ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan agar masyarakat dapat terus merasakan manfaat dari pelayanan yang berkualitas. Selanjutnya hasil tanggapan informan dari bapak Ardin Syah Putra Telaumbanua yang di wawancara pada tanggal 18 Juni 2023, yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Gomo kurang baik, kapasitas aparatur dalam melayani masyarakat menurut saya kurang. Sikap petugasnya juga kurang ramah dalam memberikan pelayanan.”

Hal berbeda di sampaikan oleh bapak Ardin Syah Putra Telaumbanua ditunjukkan bahwa pegawai pada kantor camat gomo perlu meningkatkan pelatihan yang baik, mengedepankan sikap ramah, penyediaan sumber daya, evaluasi dan umpan balik, sehingga Kritik konstruktif seperti ini dapat menjadi pendorong perbaikan dalam pelayanan publik. Semoga pihak Kantor Camat Gomo akan mengambil tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar dapat lebih memenuhi harapan masyarakat. Selanjutnya tanggapan informan dari Bapak Hasratman Ndruru pada tanggal 23 Juni dinyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan di Kantor Camat Gomo sangatlah baik, dari segi keandalan, tanggapan pegawai, respon pegawai, maupun tindakan pegawai dalam melayani masyarakat, juga pegawai Kantor Camat Gomo menunjukkan empati dalam berkomunikasi dengan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada kantor camat gomo.”

Berdasarkan hasil wawancara terhadap bapak Hasratman Ndruru disimpulkan bahwa Kantor Camat Gomo telah berhasil menciptakan lingkungan pelayanan yang berfokus pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik seperti ini dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah dan meningkatkan kepuasan mereka. Semoga Kantor Camat Gomo terus menjaga dan meningkatkan standar pelayanan yang baik ini agar dapat terus memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat yang dilayani. Berikutnya tanggapan informan dari Bapak Antonius Telaumbanua pada tanggal 25 Juni 2023 menyatakan bahwa:

“Responsivitas pegawai pada Kantor Camat Gomo luar biasa. Ketika saya memiliki pertanyaan atau masalah, mereka selalu merespons dengan cepat melalui email atau telepon. Ini memberikan rasa nyaman bahwa masalah saya akan segera diselesaikan, sehingga penerima jasa layanan akan merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.”

Dari hasil wawancara dan tanggapan yang diberikan oleh Bapak Antonius Telaumbanua menunjukkan bahwa responsivitas pegawai di Kantor Camat Gomo dianggap luar biasa. Mereka memberikan tanggapan yang cepat dan efisien ketika masyarakat memiliki pertanyaan atau masalah, baik melalui email maupun telepon. Hal ini menciptakan rasa nyaman bagi penerima jasa layanan, karena mereka yakin bahwa masalah mereka akan segera ditangani dengan baik.

Responsivitas yang tinggi ini adalah salah satu faktor penting yang berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Gomo. Semoga tingkat responsivitas ini tetap dipertahankan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Selanjutnya tanggapan informan dari Bapak Firman Ndruru pada tanggal 28 Juni 2023 menyatakan bahwa:

“Saya pernah mengurus surat rujukan IMB, namun pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan. Belum ada informasi jelas mengenai kelengkapan surat tersebut. Alasannya, Bapak Sekcam tidak hadir. Kalaupun ditentukan disini, waktu penyelesaiannya maksimal 3 hari kerja. Pegawai Kantor Camat Gomo sangatlah tidak memberikan respon yang baik ketika saya mengurus surat tersebut, sehingga saya tidak merasa puas atas hasil kinerja pada pegawai pada Kantor Camat Gomo.”

Bapak Firman Ndruru menjelaskan pengalaman dan sikap yang diberikan oleh kantor Camat Gomo disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan. Beberapa masalah yang diidentifikasi meliputi ketidakjelasan mengenai kelengkapan surat, ketidakhadiran Bapak Sekcam, dan kurangnya informasi yang diberikan kepada Anda. Selain itu, respons yang tidak baik dari pegawai kantor tersebut juga menjadi faktor yang mengakibatkan ketidakpuasan Anda terhadap kinerja mereka. Penting dari bagaimana pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui umpan balik masyarakat. Seperti ini dapat menjadi sumber masukan yang berharga bagi pihak berwenang untuk perbaikan sehingga memerlukan langkah-langkah berikut komunikasi yang baik, penyediaan informasi alternatif, peningkatan responsivitas, dan evaluasi prosedur, guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Gomo dan memberikan pengalaman yang lebih positif bagi masyarakat. Berikutnya hasil tanggapan dari Bapak Yeremia Ndruru pada tanggal 30 Juni 2023, menyatakan bahwa:

“Seperti yang saya ketahui Pegawai Kantor Camat Gomo kurang efektif dalam melakukan pelayanan bagi masyarakat baik dari segi keandalan, tanggapan, responsivitas, komunikasi terhadap tindakan, serta dalam memberikan umpan balik Pegawai Kantor Camat Gomo kurang baik sehingga berdampak pada Kepuasan Masyarakat dan kualitas kinerja pegawai.”

Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Yeremia Ndruru yang dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Camat Gomo tampaknya menghadapi

beberapa masalah dalam hal efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Beberapa masalah yang diidentifikasi termasuk kurangnya keandalan, kurangnya tanggapan yang cepat, responsivitas yang rendah, komunikasi yang kurang baik terkait tindakan, dan umpan balik yang kurang memadai dari pegawai. Semua masalah ini berdampak negatif pada kepuasan masyarakat dan kualitas kinerja pegawai. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dalam berbagai aspek pelayanan di kantor camat Gomo agar dapat meningkatkan kualitas dan responsibilitas pegawai, serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selanjutnya adalah hasil tanggapan informan dari Bapak Alexander Putra Telaumbanua pada tanggal 5 Juli 2023 menyatakan bahwa:

“Sejauh yang saya tahu, kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Gomo cukup tinggi. Semua orang di sini merasa dihargai dan didukung dalam pekerjaan mereka. Selama ini pelayanan publik menurut saya cukup baik, namun sikap aparat dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan. Karena tidak semua orang memahami prosedur di Kantor Camat Gomo, maka pegawai harus bisa memberikan informasi yang jelas tentang prosedur tersebut.”

Kesimpulan dari informasi yang berikan Bapak Alexander Putra Telaumbanua adalah bahwa kepuasan masyarakat terhadap Kantor Camat Gomo secara umum cukup tinggi. Masyarakat merasa dihargai dan didukung dalam pekerjaan mereka, dan pelayanan publik di kantor tersebut dianggap cukup baik. Namun, ada kebutuhan untuk meningkatkan sikap aparat dalam memberikan pelayanan dengan memberikan informasi yang lebih jelas tentang prosedur-prosedur yang ada. Hal ini penting karena tidak semua orang memahami prosedur-prosedur tersebut, dan pegawai harus dapat membantu memberikan panduan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan demikian, kantor Camat Gomo dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan memastikan kepuasan masyarakat tetap tinggi. Selanjutnya tanggapan informan dari Ibu Murni Kasih Telaumbanua pada tanggal 8 Juli 2023, menyatakan bahwa:

“Menurut saya pelaksanaan pelayanan pada Kantor Camat Gomo belum bisa dikatakan baik, proses pelayanannya hanya ditampilkan saja dan tidak dijelaskan kepada kita, sehingga kita harus mempelajari sendiri proses pelayanannya.”

Dengan demikian hasil tanggapan dari Ibu Murni Kasih Telaumbanua disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat tersebut masih perlu ditingkatkan. Proses pelayanan yang saat ini hanya ditampilkan tanpa penjelasan menyebabkan masyarakat harus mempelajari sendiri proses pelayanannya, yang dapat menjadi pengalaman yang kurang memuaskan. sebaiknya memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat mengenai proses pelayanan yang tersedia. Ini dapat mencakup pembuatan panduan atau brosur yang menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan tertentu. Selanjutnya tanggapan informan dari Ibu Saritina Baene pada tanggal 11 Juli 2023, menyatakan bahwa:

“Menurut saya kinerja pegawai di Kantor Camat Gomo masih kurang baik, kurang paham dengan apa yang akan mereka kerjakan bahkan banyak bertanya kepada pegawai lain. Dari segi daya tanggap menurut saya masih ada kekurangannya. Dan tidak ada informasi jelas yang diberikan.”

Kesimpulan dari Ibu Saritina Baene menggambarkan gambaran umum tentang masalah yang diidentifikasi dalam kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gomo. Penting untuk dicatat bahwa banyak pegawai kurang memahami pekerjaan mereka sendiri dan sering bertanya kepada rekan-rekan mereka. Hal ini bisa mengindikasikan adanya kekurangan dalam pelatihan atau pemahaman yang diberikan kepada pegawai. Berikutnya tanggapan informan terakhir dengan Ibu Gatisa Telaumbanua pada tanggal 12 Juli 2023, menyatakan bahwa:

“Selama ini pelayanan pada masyarakat pada Kantor Camat Gomo menurut saya cukup baik, namun sikap aparat dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan. Karena tidak semua orang memahami prosedur di Kantor bawah, maka Pegawai harus bisa memberikan informasi yang jelas tentang prosedur tersebut.”

Sesuai dengan hasil tanggapan dari ibu Gatisa Telaumbanua disimpulkan bahwa meskipun pelayanan kepada masyarakat dianggap cukup baik, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan sikap aparat atau pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur di kantor bawah, sehingga diperlukan upaya untuk memberikan informasi yang lebih jelas mengenai prosedur-prosedur tersebut. Dengan demikian, pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan tanggapan masyarakat mengenai kepuasan terhadap pelayanan di kantor Camat Gomo, sebagian dari masyarakat berpendapat bahwa mereka kurang puas seperti pada tanggapan beberapa informan diatas yang berpendapat bahwa tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Gomo, namun beberapa masyarakat juga yang beranggapan bahwa pegawai kantor Camat Gomo telah memberikan pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat merasa puas. Banyak kekurangan terutama dari petugas yang memberikan pelayanan di kantor Camat Gomo. Kantor Kecamatan, tidak ada insentif khusus dalam memberikan pelayanan, sikap petugas juga terkesan cuek, tidak ramah dan pengumuman layanan dalam bentuk mekanisme pelayanan juga tidak diberikan, dilaksanakan dalam bentuk poster dan spanduk yang dipasang di kantor kecamatan Gomo.

Pelayanan yang diberikan umumnya kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu kompleks karena berbagai alasan dan tidak diterima oleh masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan tidak efektif. Situasi ini membuat masyarakat dan pengguna layanan publik tidak senang. Semua itu membuat masyarakat enggan berhubungan langsung dengan apapun yang berkaitan dengan birokrasi pemerintahan.

Kebanyakan Masyarakat menilai pelayanan kantor Gomo masih perlu ditingkatkan terutama sikap pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya karena pegawai belum memahami sepenuhnya tugasnya dan masih banyak pertanyaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari tanggapan penyedia informasi, staf memberikan informasi yang jelas tentang persyaratan dan proses layanan, namun masih ada masyarakat yang memberikan informasi.

Dengan demikian peneliti menetapkan melakukan wawancara kepada beberapa pegawai guna untuk mengetahui kendala dalam sebuah organisasi pada kantor Camat Gomo khususnya dalam hal Analisis kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Gomo. Berikut hasil wawancara dengan

Kasi Pelayanan Umum Bapak Faozatulo Lase, S.Pd di lakukan pada tanggal 18 September 2023 mengenai perfoma pelayanan, menyatakan bahwa:

“Kami telah berusaha menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai prosedur dan proses yang telah ditetapkan. Kami selalu menjelaskan kepada mereka yang belum memahami secara jelas mekanisme pelayanan di kantor Camat ini.”

Dari hasil tanggapan dengan bapak Kasi Pelayanan Umum di ketahui bahwa kami telah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi mereka dengan baik di Kantor Camat. mereka telah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan proses yang telah ditetapkan, serta selalu siap menjelaskan mekanisme pelayanan kepada mereka yang belum memahaminya dengan jelas. Hal ini menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang baik dan transparan kepada masyarakat yang ada di kantor Camat Gomo. Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Emanuel Veb R. Hia, ST sebagai Sekretaris Camat pada tanggal 18 September 2023, menyatakan bahwa:

“Selama ini kami telah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan proses pengurusannya sudah kami sediakan, jika ada yang kurang paham silahkan bertanya kepada staff kami, saya kira staf kami akan dengan senang hati memberikan penjelasan kepada anda, ini merupakan upaya yang kami lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.”

Dari pendapat Sekretaris Camat Bapak Emanuel Veb R. Hia, ST telah di nyatakan dan dapat disimpulkan bahwa selama ini, Pegawai dan staff telah berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan menyediakan prosedur dan proses yang jelas. Mereka juga mengundang masyarakat untuk bertanya kepada pegawai jika ada yang kurang paham, dan Pegawai siap memberikan penjelasan dengan senang hati. Ini merupakan langkah konkret yang diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pernyataan tersebut di perkuat oleh Bapak Firman Lase, S.E sebagai Camat Gomo pada tanggal 18 September 2023, menyatakan bahwa:

“Secara keseluruhan kualitas pelayanan di Kantor Camat Gomo sudah baik, walaupun masih terdapat kekurangan disana-sini, namun kami selalu berusaha untuk memperbaikinya terutama dari segi sikap pegawai. Review berkala yang kami adakan setiap bulannya untuk memantau pengaduan

masyarakat, agar kedepannya dapat diperbaiki dan juga untuk mengevaluasi kinerja pegawai kami terutama dalam hal penyediaan pelayanan, karena tugas utama pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.”

Dengan demikian tanggapan dari Bapak Camat Gomo dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Kantor Camat Gomo dianggap baik. Meskipun ada beberapa kekurangan yang masih perlu diperbaiki, upaya telah dilakukan untuk terus meningkatkannya, terutama dalam hal sikap pegawai. Kantor Camat Gomo juga melakukan review berkala setiap bulannya untuk memantau pengaduan masyarakat, dengan tujuan memperbaiki pelayanan dan mengevaluasi kinerja pegawai, khususnya dalam penyediaan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan demikian, mereka berkomitmen untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan mereka ke depannya.

Fokus pada pelayanan masyarakat yang diberikan oleh organisasi pemerintah khususnya di Kecamatan Gomo adalah mempelajari cara berkomunikasi secara tepat dan akurat dengan setiap anggota masyarakat yang datang mencari layanan. Komunikasi yang baik merupakan suatu keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan, karena akan mempengaruhi prestasi kerja mereka. Kenapa begitu ? Karena setiap karyawan berusaha untuk memahami, melayani, dan menghargai orang-orang berbeda yang mereka temui setiap hari. Oleh karena itu, hal ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Melayani masyarakat dengan baik adalah tanggung jawab seluruh Pegawai. Oleh karena itu, setiap pegawai harus mengabdikan kepada masyarakat dan belajar bagaimana meningkatkan keterampilan pelayanannya. Dalam keterampilan pelayanan juga mencakup penguasaan pengetahuan terhadap pelayanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut ahli dalam bidang manajemen pelayanan publik. Seorang ahli di bidang pelayanan publik harus memahami kebutuhan masyarakat. dan tahu bagaimana memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan umumnya kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu kompleks karena berbagai alasan dan tidak diterima oleh masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan tidak efektif. Situasi ini membuat masyarakat dan pengguna layanan publik tidak senang. Semua itu membuat masyarakat enggan berhubungan langsung dengan apapun yang berkaitan dengan birokrasi pemerintahan.

Pada saat yang sama, jenis layanan yang diberikan terkait dengan pengelolaan kependudukan dan layanan terkait pemerintah lainnya di tingkat kabupaten. Jenis pelayanan yang dapat diberikan di Kantor Camat Gomo sebagai berikut:

Tabel 4.9
Jenis pelayanan di kantor Camat Gomo

No	Jenis Layanan	Syarat Pelayanan
Syarat Pengantar Izin		
1	Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan	1. Fotocopy e-KTP yang bersangkutan. 2. Permohonan diatas meterai 10000. 3. Fotocopy sertifikat tanah yang diregristrasi oleh camat. 4. Pas photo ukuran 3x4 (4 Lembar). 5. Rekomendasi dari desa setempat. 6. Surat pernyataan dan persetujuan. 7. Surat pernyataan tanah tidak bersengketa. 8. Surat kuasa (jika tanah bukan milik yang bersangkutan di ketahui oleh camat). 9. Gambar rencana bangunan dan petas situasi. Proses pengerjaan selama 4 hari kerja
2	Surat Izin Mendirikan Usaha	1. Mengajukan permohonan. 2. Nomor pokok wajib pajak. 3. Fotocopy e-KTP yang bersangkutan. 4. Identifikasi lokasi. 5. Ijin lingkungan yang dikeluarkan oleh desa. 6. Pemeriksaan lokasi. Waktu pengerjaan selama 2 hari kerja
3	Surat Ijin Pernikahan	1. Formulir permohonan. 2. Fotocopy e-KTP. 3. Fotocopy akta kelahiran. 4. Fotocopy kartu keluarga dari kedua calon .pengantin. 5. Fotocopy e-KTP kedua orang tua .pengantin. 6. Fotocopy e-KTP saksi. 7. Surat keterangan belum kawin dari desa. 8. Biaya pendaftaran sesuai yang ditentukan.

		9.Pasphoto 3x4 kedua pengantin sebanyak 3 lembar. Waktu pengerjaan selama 3 hari kerja
Administrasi Non Perizinan		
1	Surat Keterangan Ahli Waris	1.Surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh desa. 2.Surat pernyataan ahli waris. 3.Fotocopy e-KTP semua ahli waris sebanyak 1 lembar. 4.Fotocopy e-KTP 5 orang saksi 1 lembar. 5.Fotocopy Kartu keluarga semua ahli waris. Waktu pPengurusan paling lama 4 hari kerja
2	Dispensasi Nikah	1.Fotocopy Kartu keluarga 1 lembar 2.Fotocopy e-KTP 1 lembar 3.Surat keterangan dari desa 4.Surat pernyataan sumpah tidak terikan dari pernikahan lain 5.Fotocopy akta kelahiran 6.Pas photo 3x4 (4 lembar) 7.Fotocopy e-KTP saksi sebanyak 1 lembar WaktuPengurusan selama 3 hari kerja
Surat Pengantar Keterangan		
1	Surat keterangan tidak mampu	1.Permohonan yang bersangkutan 2.Surat dasar 3.Fotocopy e-KTP pemilik 4.Fotocopy e-KTP saksi 5.Pengisian blangko surat pernyataan pemilik tanah dan pernyataan yang bersengketa 6.Pengisian blangko surat pernyataan saksi 7.Peta situasi tanah 8.Berita acara pemeriksaan di lapangan 9.Surat pajak bumi dan bangunan tahun terakhir Waktu pengerjaan selama 7-8 hari kerja
2	Surat hibah atau surat pernyataan pemberian tanah	1.Surat permohonan yang bersangkutan 2.Fotocopy e-KTP pemilik pertama 3.Fotocopy e-KTP pemilik kedua 4.Fotocopy e-KTP pemilik saksi 5.Pengisian blangko hibah Proses pengerjaan selama 2 hari kerja
3	Surat keterangan ganti rugi tanah	1.Permohonan yang bersangkutan 2.Fotocopy e-KTP pihak pertama 3.Fotocopy e-KTP pihak kedua 4.Fotocopy e-KTP pihak saksi 5.Pengisian blangko SPGR 6.Pengisian blangko surat pemyataan saksi 7.Peta situasi tanah 8.Berita acara pemeriksaan di lapangan 9.Pajak bumi tahun terakhir

⁶ Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Gomo akan dievaluasi berdasarkan kepuasan masyarakat. Penilaian masyarakat menentukan tingkat kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mendefinisikan pelayanan publik antara lain mengukur kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan badan publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Membangun Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. satuan lembaga negara.

a. Layanan Sistem Pendukung

Layanan sistem pendukung, termasuk layanan pendukung yang dapat meningkatkan kelengkapan dan layanan inti atau jasa pelayanan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang disediakan, khususnya oleh setiap lembaga pengelola negara, sosial, dan mandiri. Organisasi didirikan berdasarkan undang-undang tentang kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lainnya didirikan semata-mata untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Negeri Sipil, Aparatur Sipil Negara, dan setiap orang yang bekerja pada suatu organisasi yang bertanggung jawab melaksanakan suatu tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan hendaknya didasarkan pada standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan dan sebagai tolak ukur penilaian kualitas pelayanan seperti kewajiban dan janji

penyedia kepada masyarakat dalam konteks kualitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan dan keterukuran melayani. Pelayanan diatur dalam undang-undang sesuai keputusan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan. Namun, peraturan pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan wewenang pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip umum tata pemerintahan dan bisnis yang baik, menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, menciptakan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pemberian pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanan publik, standar pelayanan perlu disusun oleh penyelenggara dengan mempertimbangkan kapasitas penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dengan penerapan standar pelayanan yang baik, diharapkan kinerja pelayanan dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan, pengelola wajib menerapkan prinsip efisiensi, efektivitas, inovasi dan komitmen terhadap mutu. Karena fokus pelayanan adalah kepuasan masyarakat, maka masyarakat menerima pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan, bahkan melebihi harapan masyarakat.

Berdasarkan layanan sistem pendukung, kurangnya sarana kerja dan prasarana pelayanan tentu saja mempengaruhi proses penyelesaian pekerjaan, sehingga proses pelayanan juga terganggu. Mengenai sarana dan prasarana kerja memang perlu ditingkatkan, terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10
Sarana dan Prasarana di Kantor Camat Gomo

No	Nama Barang	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	30	3 rusak berat
2	Note book	10	1 rusak berat
3	Laptop	25	7 rusak berat
4	Printer	35	15 rusak berat
5	Internet dan jaringan	3	Baik
6	Alat pompa air	2	Baik
7	Alat keselamatan kerja	23	4 rusak berat

8	Mesin ketik	11	Baik
9	Mesin hitung	9	Baik
10	Fotocopy	2	Baik
11	Lemari dan filling cabinet	46	2 rusak berat
12	Papan pengumuman	3	Baik
13	Meja kerja	66	Baik
14	Kursi	345	25 rusak berat
15	Sofa	14	Baik
16	Ac	26	7 rusak berat
17	Kipas angin	8	Baik
18	Televisi	4	Baik
19	Dispenser	3	1 rusak berat
20	Alat laboratorium	27	6 rusak berat
21	Papan struktur organisasi	4	Baik
22	Alat pemancar audio	23	9 rusak berat
23	Alat pertanian	5	Baik
24	Alat pemotong	8	Baik

Sumber: Kantor Camat Gomo 2023

Tabel di atas menyajikan jumlah prasarana kerja, sarana penunjang pelayanan, dan sarana lingkungan kerja. Berdasarkan data pada Tabel di atas terlihat banyak sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang mengalami kerusakan parah yang tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan masyarakat atas kenyamanan dalam memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Gomo.

b. Teknik Performa

Peforma teknis sangat bergantung pada suatu organisasi mendefinisikan dengan benar jasa layanan dan layanan pendukungnya. Fokusnya adalah mengatur pelayanan kepada penerima jasa layanan seperti yang dijanjikan. Hakekat pelayanan selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang atau suatu organisasi tertentu untuk mendukung dan memudahkan masyarakat mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini menjadi semakin penting karena selalu bersinggungan dengan masyarakat luas yang mempunyai kepentingan dan tujuan yang beragam. Oleh karena itu, organisasi pelayanan dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun oleh lembaga swadaya masyarakat. Jika Pemerintah merupakan organisasi birokrasi yang bergerak di bidang pelayanan publik, maka organisasi birokrasi Pemerintah adalah organisasi yang terutama berkaitan dengan pelayanan. Dalam organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan, yang terpenting adalah bagaimana memberikan

dukungan dan kemudahan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memerlukan upaya seluruh pegawai, tidak hanya resepsionis saja. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk tidak hanya dari pihak yang berhubungan langsung dengan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai, namun juga dari pegawai yang menghasilkan pelayanan tersebut di balik layar yang tidak dapat dilihat oleh masyarakat. Mengapa konsep pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah harus dilaksanakan oleh seluruh pegawai? Karena setiap pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan, maka unsur tersebut akan mempengaruhi kualitas produk dan pelayanan instansi tempat pegawai tersebut bekerja sehingga dapat diterima oleh masyarakat.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk pelayanan mengutamakan aspek-aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku penerima pelayanan, oleh karena itu diperlukan ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat berdasarkan tingkat serapan, pemahaman dan ketidakkonsistenan terhadap berbagai bentuk pelayanan layanan yang tidak dia ketahui. Hal ini memerlukan penjelasan, pelatihan, arahan dan persuasi yang bijaksana dan rinci untuk menghadapi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, agar pelayanan ini mendapat tanggapan yang positif.

Suatu organisasi yang sangat menyadari pentingnya kualitas pelayanan dan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat penerima layanan memang perlu mendapat penjelasan tentang layanan yang diberikan agar jelas dan mudah dipahami. Untuk mencapai hal tersebut, kualitas respon pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai berbagai interpretasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Apabila pelayanan responsif diberikan dengan baik disertai penjelasan yang mendalam, penjelasan yang rinci, penjelasan yang membangun, penjelasan yang mengarah dan meyakinkan, apabila penerima layanan memahami dengan jelas maka pelayanan tersebut akan respon, maka

langsung dianggap berhasil dan ini merupakan salah satu bentuk keberhasilan pekerjaan efisiensi.

b. Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil yang dicapai ketika seseorang menyelesaikan tugas yang diberikan, berdasarkan kualitas dan kuantitas pegawai. Sedangkan pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu perusahaan atau organisasi. akan memenuhi tanggung jawab yang diberikan dengan baik.

Pada hakikatnya kualitas pelayanan adalah suatu perbandingan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan telah disetujui. Kualitas yang dirasakan merupakan penilaian masyarakat terhadap kinerja petugas di kantor kabupaten Rembang secara keseluruhan. Mutu merupakan penilaian sosial yang bersifat subyektif yang sebagian besar ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap pelayanan, yang dapat berubah akibat pengaruh penilaian tersebut.

Di Kantor Kecamatan Gomo, Masyarakat cenderung bereaksi terhadap tingkat kinerja Pegawai di dalamnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini berarti tingkat implementasinya Kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan harus terjamin tergantung pada tingkat harapan masyarakat. Jika tingkat kualitas kinerja pelayanan tidak memenuhi tingkat harapan masyarakat, sehingga kualitasnya buruk pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan masyarakat, justru sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat mak dianggap telah memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan tidak bisa memisahkan persoalan kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai. Kedua elemen ini penting bagi Kantor Kecamatan Gomo dalam memuaskan masyarakat yang dilayaninya. Dengan demikian, kita dapat memahami bahwa kualitas pelayanan dan semangat kerja karyawan sama-sama dapat mempengaruhi kepuasan. komunitas yang

dilayaninya. Sedarmayanti dalam Burhannudin, dkk (2019:192) menyatakan kinerja Pegawai adalah capaian seseorang atau kelompok dalam satu organisasi dalam merampungkan tugas dan tanggung jawabnya guna mencapai cita-cita organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum, serta bermoral dan beretika.

Berikut tanggapan dari informan mengenai kinerja pegawai dengan Bapak Syukur Rahmat Telaumbanua pada tanggal 12 Juni 2023, menyatakan bahwa:

“Menurut saya kinerja pegawai di Kantor Camat Gomo cukup baik baik, namun sebaiknya di perbaiki lagi. Dari segi daya kuantias kerja, kemampuan dalam menanggapi keluhan masyarakat menurut saya lumayan baik, sehingga masyarakat sebagian merasa puas. Dan bertanggung jawab dalam memberi informasi jelas yang diberikan.”

Kesimpulan dari tanggapan bapak Syukur Rahmat Telaumbanua ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di kantor kecamatan Gomo dinilai cukup baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. Beberapa poin yang perlu diperhatikan seperti kualitas dan kuantitas kerja, kemampuan dalam menanggapi keluhan masyarakat, sertabertanggung jawab dalam memberi informasi. Selanjutnya tanggapan informan dari Bapak Alzeriusman Telaumbanua pada tanggal 15 Juni 2023, menyatakan bahwa:

“Menurut saya kualitas pelayanan di Kantor Camat Gomo cukup baik, prosedur pelayanan di kantor kecamatan gomo ada tetapi prosesnya masih kurang dipahami, saya kurang memahami prosesnya. Namun saat meminta penjelasan kepada karyawan tersebut, pegawai tersebut terlihat peduli dan memberikan penjelasan sederhana.”

Dari pendapat bapak alzeriusman dapat disimpulkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan di kantor kecamatan Gomo dianggap cukup baik. Meskipun terdapat kekurangan dalam pemahaman terhadap proses pelayanan, penting untuk dicatat bahwa saat Anda meminta penjelasan kepada karyawan, mereka terlihat peduli dan memberikan penjelasan sederhana. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam pemahaman prosedur pelayanan, sikap karyawan yang peduli dan bersedia memberikan bantuan merupakan aspek positif dalam memberikan pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan di kantor kecamatan Gomo memiliki potensi untuk lebih meningkatkan pemahaman prosedur pelayanan dan menjaga sikap positif dalam interaksi dengan

masyarakat.Selanjutnya tanggapan informan dari bapak Ardin Syah Putra pada tanggal 18 Juni 2023, menyatakan bahwa:

“Selama ini saya melihat pelaksanaan Pelayanan Publik kurang baik, sikap pegawai pada Kantor Camat Gomo dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi dari segi ketepatan waktu dalam kemampuan pelayanan masyarakat, pegawai tidak menciptakan lingkungan kerja yang positif. Seharusnya Pelayanan diberikan berdasarkan prosedur yang ada.”

Sesuai dengan tanggapan dari Bapak Ardin Syah Putra Telaumbanua disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat Gomo dianggap kurang baik, dan terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dalam kinerja pegawai. Beberapa poin yang harus diperhatikan. Meskipun pelayanan berdasarkan prosedur yang ada, perbaikan dalam aspek-aspek yang ada dapat membantu meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik di kantor Camat tersebut, sehingga masyarakat dapat merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.Selanjutnya tanggapan informan dari Bapak Hasratman Nduru 23 Juni 2023, menyatakan bahwa:

“mengenai kualitas dan kuantitas kerja, kemampuan pegawai, tanggung jawab dalam hal pelayanan, serta inisiatif pegawai dalam memenuhi kepuasan masyarakat menurut saya cukup baik, namun sebaiknya pegawai harus mempunyai waktu yang cukup dalam melayani masyarakat perlu ditingkatkan lagi.”

Dari tanggapan bapak Hasratman Ndruru disimpulkan bahwa secara umum, kualitas dan kuantitas kerja, kemampuan pegawai, tanggung jawab dalam pelayanan, serta inisiatif pegawai dalam memenuhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gomo dinilai cukup baik. Namun, ada potensi untuk perbaikan yang dapat membantu meningkatkan layanan publik yang lebih baik lagi. Dengan mengupayakan peningkatan pada semua aspek yang telah disebutkan, kantor kecamatan Gomo dapat mencapai tingkat pelayanan yang lebih tinggi lagi, yang akan membuat masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Perbaikan terus-menerus dalam semua area tersebut merupakan tindakan positif menuju pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Selanjutnya tanggapan informan dari Bapak Antonius Telaumbanua pada tanggal 25 Juni, menyatakan bahwa:

“Pelayanan di Kantor Camat Gomo menurut saya cukup baik, pegawainya dinilai mempunyai komunikasi yang baik, serta memiliki kualitas dan kuantitas kerja yang cukup efisien. Kemampuan pegawai dalam hal tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pegawai juga memiliki rasa inisiatif dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja.”

Sesuai dengan penilaian atau pendapat dari Bapak Antonius Telaumbanua tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut cukup baik. Pegawai di kantor tersebut memiliki komunikasi yang baik, kualitas kerja yang efisien, dan tanggung jawab yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka juga menunjukkan inisiatif untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja mereka. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa kantor camat Gomo mungkin telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat. Berikutnya tanggapan informan dari Bapak Firman Ndruru pada tanggal 28 Juni 2023, menyatakan bahwa:

“Pegawai Kantor Camat Gomo perlu diperbaiki dan ditingkatkan terutama dalam hal sikap ramah dan tanggap terhadap mereka yang bekerja di Kantor Camat Gomo. Dengan pandangan bahwa pegawai mengabdikan kepada masyarakat, kami berharap mereka benar-benar menerapkan hal tersebut dalam pekerjaannya sehingga mendapat kualitas dan kuantitas kinerja yang baik dan efisien.”

Tanggapan dari Bapak Firman Ndruru dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Camat Gomo perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal sikap ramah dan tanggap terhadap mereka yang bekerja di Kantor Camat Gomo. Anda berharap bahwa para pegawai ini akan menginternalisasi pelayanan kepada masyarakat sebagai komitmen utama mereka, sehingga dapat memberikan kualitas dan kuantitas kinerja yang lebih baik dan lebih efisien. Dengan demikian, peningkatan dalam sikap dan pelayanan dari pegawai kantor kelurahan diharapkan dapat menghasilkan hasil yang lebih positif dan memuaskan dalam melayani masyarakat. Berikutnya tanggapan dari Bapak Yeremia Ndruru pada tanggal 30 Juni 2023, menyatakan bahwa:

“proses pelayanannya belum bisa dikatakan baik, pelayanannya hanya ditampilkan saja dan tidak dijelaskan kepada Masyarakat, sehingga Masyarakat harus mempelajari sendiri proses pelayanannya serta tidak memiliki kualitas dan kuantitas kerja yang baik. Respon Pegawai juga

kurang ramah dalam pelayanan masyarakat dan kemampuan dalam hal memahami tanggung jawab mereka.”

Dari tanggapan bapak Yeremia Ndruru disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan di kantor camat Gomo belum memadai. Proses pelayanan hanya ditampilkan tanpa penjelasan yang memadai kepada masyarakat, sehingga masyarakat harus mempelajarinya sendiri. Kualitas dan kuantitas kerja pegawai juga dinilai kurang baik. Respons pegawai terhadap masyarakat juga kurang ramah, dan kemampuan mereka dalam memahami tanggung jawab mereka dalam pelayanan terlihat kurang memadai. Dengan kata lain, ada kebutuhan yang mendesak untuk melakukan perbaikan dalam berbagai aspek pelayanan di kantor camat Gomo agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selanjutnya tanggapan informan dari Bapak Alexander Putra Telaumbanua pada tanggal 5 Juli 2023, menyatakan bahwa:

“setelah saya amati, kinerja yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Gomo sangatlah baik. Dari segi kualitas dan kuantitas kinerja pegawai sudah standar Kepuasan Masyarakat. Begitu juga dengan tanggung jawab pegawai terhadap Masyarakat, Pegawai juga berinisiatif untuk member empati yang baik kepada Masyarakat. Pegawai Kantor Camat Gomo juga berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.”

Sesuai dengan pengamatan dari Bapak Alexander Putra Telaumbanua disimpulkan bahwa Pegawai di kantor Camat Gomo telah menunjukkan kualitas dan kuantitas kinerja yang mencapai standar kepuasan masyarakat. Mereka tidak hanya melaksanakan tugas mereka dengan baik, tetapi juga tanggap terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Inisiatif untuk memberikan empati kepada masyarakat juga merupakan aspek penting dari kinerja yang baik. Secara keseluruhan, pegawai kantor camat Gomo terlihat sebagai tim yang berkontribusi aktif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini adalah tanda positif dari komitmen mereka untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan mendukung pengembangan daerah tersebut. Semoga kinerja yang baik ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan untuk kesejahteraan masyarakat yang lebih baik di masa depan. Berikutnya tanggapan Informan tentang kinerja pegawai dari Ibu Murni Kasih Telaumbanua pada tanggal 31 Juli 2023 yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya, kualitas kerja Pegawai Kantor Camat Gomo sangat tidak baik secara umum. Pegawai tidak bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dalam melayani masyarakat. Terkadang, ada sedikit ketidak sempurnaan dalam hal responsifitas atau pelayanan, tetapi secara keseluruhan, saya merasa mereka bekerja kurang efektif.”

Sesuai dengan tanggapan dari informan penelitian disimpulkan bahwa secara umum, kualitas kerja pegawai di Kantor Camat Gomo dianggap sangat tidak baik. Pegawai dianggap tidak bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam pelayanan. Meskipun terkadang ada sedikit ketidaksempurnaan dalam hal responsivitas atau pelayanan, keseluruhan kinerja mereka dinilai kurang efektif. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang signifikan dalam berbagai aspek pelayanan di kantor Camat Gomo untuk meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat dan memenuhi harapan mereka dengan lebih baik. Selanjutnya tanggapan informan dari Ibu Saritina Baene pada tanggal 3 Agustus 2023 menyatakan bahwa:

“Menurut saya, penting bagi Kantor Camat Gomo untuk memiliki pedoman dan aturan yang jelas terkait standar kualitas kerja. Ini harus diumumkan secara terbuka kepada semua pegawai dan dijelaskan dengan baik. Selain itu, supervisi dan evaluasi kinerja yang rutin perlu dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pegawai mematuhi standar tersebut. kuantitas kerja harus dilakukan dengan adil dan objektif. Penting bahwa setiap pegawai diberi tugas yang sesuai dengan kapasitas dan tanggung jawab mereka. Juga, sistem penilaian kinerja harus transparan dan berdasarkan indikator yang jelas. Tidak boleh ada penekanan terlalu berat pada satu pegawai dibandingkan yang lain.”

Kesimpulan dari hasil menurut Ibu Saritina Baene bahwa, kantor Camat Gomo perlu memiliki pedoman dan aturan yang jelas terkait standar kualitas kerja, serta mengkomunikasikannya secara terbuka kepada seluruh pegawai. Supervisi dan evaluasi kinerja yang rutin dianggap penting untuk memastikan konsistensi dalam mencapai standar tersebut. Selain itu, dalam hal penilaian kuantitas kerja, penting untuk memastikan adil dan objektifnya, dengan membagikan tugas sesuai kapasitas dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Transparansi dalam sistem penilaian kinerja juga dianggap kunci untuk mencegah penekanan berlebihan pada satu pegawai dibandingkan yang lain. Kesimpulan ini menekankan pentingnya pedoman, transparansi, dan pengawasan yang adil dalam

menjaga kualitas dan kuantitas kerja pegawai di kantor Camat Gomo. Berikutnya tanggapan informan dari Ibu Gatisa Telaumbanua pada tanggal 5 Agustus 2023 menyatakan bahwa:

“saya merasa kinerja pegawai dalam instansi pemerintah atau lembaga publik bisa sangat bervariasi. Ada pegawai yang sangat efisien, ramah, dan membantu, sementara yang lain mungkin kurang responsif atau kurang efektif dalam menjalankan tugas mereka. Kinerja pegawai yang baik menurut saya mencakup beberapa hal. Pertama, mereka harus kompeten dalam tugas-tugas mereka, memiliki pengetahuan yang cukup, dan mampu menyelesaikan tugas dengan efisien. Selain itu, sikap dan perilaku pegawai juga penting. Mereka harus ramah, sopan, dan siap membantu masyarakat. Keterbukaan dalam berkomunikasi dan kemampuan untuk menjawab pertanyaan atau memberikan informasi yang diperlukan juga penting. Saya berharap agar ada lebih banyak transparansi dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan.”

Berdasarkan tanggapan dari Ibu Gatisa Telaumbanua disimpulkan bahwa pandangan masyarakat tentang kinerja pegawai dalam instansi pemerintah atau lembaga publik sangat bervariasi. Terdapat perbedaan signifikan antara pegawai yang efisien, ramah, dan membantu dengan yang kurang responsif atau kurang efektif dalam menjalankan tugas mereka. Kinerja pegawai yang dianggap baik mencakup kompetensi dalam tugas-tugas yang mereka lakukan, memiliki pengetahuan yang memadai, dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan efisien. Selain itu, sikap dan perilaku pegawai juga dianggap penting, termasuk ramah, sopan, dan keterbukaan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Masyarakat juga menekankan pentingnya transparansi dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan. Dengan demikian, peningkatan kinerja pegawai dapat dicapai melalui kompetensi, sikap yang baik, dan transparansi dalam instansi pemerintah dan lembaga publik.

Berikutnya hasil wawancara dengan Pemerintah Kantor Camat Gomo mengenai analisis kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai pada kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan. Berikut hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum Bapak Faizatulo Lase, S.Pd di lakukan pada tanggal 18 September 2023 mengenai perfoma pelayanan, menyatakan bahwa:

“Kami telah berusaha menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, memberikan pelayanan kepada Masyarakat sesuai prosedur

dan proses yang telah ditetapkan. Kami selalu menjelaskan kepada mereka yang belum memahami mekanisme pelayanan di Kantor Camat Gomo.”

Sesuai dengan hasil tanggapan dari Bapak Faozatulo Lase, S.Pd mengenai tanggapan dari beberapa masyarakat disimpulkan bahwa rekan-rekan di kantor camat Gomo telah berusaha menjalankan tugas dan fungsi dengan baik. Mereka telah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan proses yang telah ditetapkan, dan selalu berusaha menjelaskan mekanisme pelayanan kepada mereka yang belum memahaminya. Dengan demikian, mereka berpendapat bahwa upaya telah dilakukan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan membantu kepada masyarakat, serta memastikan pemahaman yang lebih baik terkait dengan proses pelayanan di Kantor Camat Gomo. Selanjutnya hasil wawancara dengan Sekretaris Camat dari Bapak Emanuel Veb R. Hia, ST, pada tanggal 18 September 2023, menyatakan bahwa:

“Selama ini kami telah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan proses pengurusannya sudah kami sediakan, jika ada yang kurang paham silahkan bertanya kepada staff kami, saya rasa pegawai kami dengan senang hati akan memberikan penjelasan mengenai hal tersebut. upaya yang kami lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.”

Sesuai dari tanggapan Bapak Emanuel Veb R. Hia, ST mengenai kinerja pegawai dalam hal kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa kantor camat Gomo telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Semua prosedur dan proses pengurusan telah disediakan, dan pegawai di kantor tersebut siap memberikan penjelasan kepada mereka yang memerlukan. Ini merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kantor camat Gomo berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang informatif dan responsif kepada masyarakat serta siap untuk membantu menjawab pertanyaan atau kebingungan yang mungkin timbul. Selanjutnya hasil wawancara dengan Camat Gomo dari Bapak Firman Lase, S.E sebagai Camat Gomo pada tanggal 18 September 2023, menyatakan bahwa:

“Pada Kantor Camat Gomo, kami menetapkan standar pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan. Sampai saat ini layanan tersebut telah dioperasikan dan dilaksanakan dengan baik, namun sejujurnya masih banyak kekurangan baik dari masyarakat maupun pekerja. Dalam memberikan pelayanan, masyarakat masih mempunyai kekhawatiran terhadap kelengkapan pencatatan sehingga perlu dijelaskan kembali persyaratan pengelolaan pelayanan pada kantor kecamatan ini. Waktu yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan tergantung pada kelengkapan persyaratan penggunaan. Jika persyaratan dimanfaatkan sepenuhnya, karyawan dapat mengikuti dokumen dan tidak membuang banyak waktu. Syarat dan tata cara pelayanan kami berpedoman pada Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan dan juga berpedoman pada Permenpan-Rb No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.”

Dari hasil tanggapan Camat Gomo Bapak Firman Lase, S.E menetapkan bahwa kantor camat Gomo telah menetapkan standar pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan. Meskipun layanan tersebut telah dioperasikan dan dilaksanakan dengan baik, masih ada banyak kekurangan yang dihadapi, baik dari pihak masyarakat maupun pegawai kantor. Kekhawatiran masyarakat terkait dengan kelengkapan pencatatan menjadi hal yang perlu diperhatikan, sehingga perlu memberikan penjelasan ulang mengenai persyaratan pengelolaan pelayanan di kantor kecamatan ini. Waktu yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan juga bergantung pada kelengkapan persyaratan yang digunakan. Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan, penting untuk memastikan bahwa persyaratan tersebut dimanfaatkan sepenuhnya, sehingga pegawai dapat mengikuti proses dengan efisiensi dan tidak membuang banyak waktu. Selain itu, kantor camat Gomo berpedoman pada Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan dan juga mengacu pada Permenpan-Rb No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Kesimpulannya, kantor tersebut berkomitmen untuk mematuhi aturan dan berusaha memperbaiki layanan mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kompetensi pegawai dapat dipahami sebagai suatu kondisi yang mewakili faktor kematangan yang juga berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengetahuan. Pada saat yang sama, menurut peneliti, kerjasama yang didasari oleh pengetahuan dan

kemampuan pegawai dapat menciptakan pekerjaan yang berkualitas dan bermanfaat bagi dirinya dan organisasi. Namun pada kenyataannya kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai kantor kecamatan Gomo kurang begitu berguna karena kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai tersebut tidak dapat diimplementasikan karena sebagian kecil pegawai tidak selalu efektif dalam bekerja, maka dari itu komunikasilah dengan pihak yang berwenang. komunitas lokal tidak selalu memungkinkan. Oleh karena itu, jika suatu tanggung jawab tertentu tidak dilaksanakan secara maksimal maka besar kemungkinan akan menyebabkan kegagalan suatu organisasi, khususnya di Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan.

³ Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kantor Kecamatan masih perlu ditingkatkan, para Pegawai dan Staff masih melakukan evaluasi secara berkala setiap satu bulan sekali untuk mengevaluasi efektifitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. masyarakat. Sebab, tugas utama pemerintah di tingkat bawah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemimpin organisasi selalu berusaha meningkatkan baik sikap maupun prestasi kerja para pegawainya.

Perlu adanya inovasi dalam pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Gomo khususnya dalam kualitas dan kuantitas kerja, efisiensi, disiplin kerja, serta ketepatan waktu. Perubahan tidak bisa dihindari. Perubahan hanya masalah waktu saja. Perubahan ini menyangkut nilai-nilai dan pola hubungan dalam masyarakat. Perubahan ini memerlukan upaya transformasi. Transformasi kualitas kerja pegawai merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Pemanfaatan kuantitas kerja memerlukan banyak tangan agar kualitas bisa efektif. Ketepatan waktu dalam konteks sosiologi secara tidak sengaja telah mengubah kehidupan sosial aparatur sipil negara kita. Penerapan *e-Government* telah mengubah cara pejabat pemerintah berkomunikasi dalam menjalankan tugas sehari-hari. Interaksi sosial yang terjadi pada masa ini juga mengalami perubahan. Disiplin telah mengubah ikatan sosial dan budaya yang kuat antar pegawai luar, ikatan yang membentuk birokrasi sebagai komunitas baru.

a. Elemen Interaksi

Setiap instansi pemerintah dibentuk untuk mencapai kepuasan masyarakat. Jika tujuan yang telah ditetapkan tercapai, maka dapat dikatakan berhasil. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, diperlukan kualitas pelayanan. Karena kualitas pelayanan dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan merupakan hal yang penting bagi setiap masyarakat karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang bergerak di bidang jasa.

Jika dianalisa secara khusus, pelayanan adalah pemberian hak-hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan. Jika mengabdikan yang sebenarnya adalah memberikan pelayanan yang profesional dan penuh dedikasi. Melayani artinya dengan sungguh-sungguh melayani orang yang dilayani, memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang yang dilayani hingga mendatangkan kepuasan dan manfaat bagi orang yang dilayani.

Elemen interaksi ini mengacu pada interaksi penyedia layanan dengan pelanggan baik secara langsung maupun melalui kontak teknologi. Interaksi sosial adalah hubungan timbal balik antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, atau antara kelompok dengan kelompok. Saat melakukan interaksi, kondisi tertentu harus dipenuhi. Kondisi tersebut adalah kontak sosial dan komunikasi. Selain kondisi tersebut, terdapat juga faktor yang dapat mempengaruhi interaksi sosial itu sendiri, yaitu imitasi, sugesti, pengakuan, simpati dan empati.

Kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik lainnya terlihat jelas secara kelembagaan. Kelemahan utama terletak pada struktur organisasi yang belum dirancang khusus untuk memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat membuat pelayanan menjadi rumit (birokratis) dan tidak terkoordinasi. Pemerintah masih cenderung menjalankan dua fungsi sekaligus: fungsi regulasi dan administratif, yang juga menyebabkan pelayanan publik tidak efektif.

b. Elemen Emosional

Elemen emosional-dimensi efektif emosional yang mendasar dari layanan adalah bagaimana kita meningkatkan emosi positif pada penerima jasa layanan. Emosi didasarkan pada perasaan atau sikap Pegawai dalam menanggapi suatu kondisi terhadap masyarakat dalam memberikan layanan. Emosi adalah perasaan dan pikiran yang khas, keadaan biologis, psikologis, dan serangkaian kecenderungan tindakan. Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali diri sendiri dan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan mengelola emosi dengan baik dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang pegawai dalam memantau emosi dan perasaannya untuk dan bagi dirinya sendiri.

Dengan adanya tuntutan tersebut, pekerja emosional berisiko tinggi mengalami stres kerja. Pegawai bertindak sebagai pengaman bagi organisasi karena kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka berikan juga berkontribusi terhadap reputasi baik dan citra positif organisasi. Selain itu, beberapa dampak yang dapat terjadi ketika masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah mereka dapat menjadi lebih loyal dan menjadi pemasar tidak langsung bagi organisasi ketika masyarakat berbagi kepuasan dan pengalamannya dengan masyarakat lain.

Hal-hal positif yang dapat dihasilkan dari kinerja pekerja emosional memang memberikan harapan bagi organisasi bahwa mereka akan mampu mengatur emosinya agar mampu mengekspresikan emosi positifnya, sesuai dengan keinginan organisasi ketika berinteraksi dengan masyarakat. Menerapkan pengaturan emosi dalam situasi kehidupan nyata cukup sulit untuk dicapai. Ada sebagian pegawai emosional yang berhasil mengungkapkan emosi positif sesuai dengan tuntutan pekerjaan (organisasi), namun di satu sisi ada juga sebagian orang yang masih mengungkapkan emosi negatif ketika berinteraksi dengan masyarakat. Permasalahan ini dapat diamati ketika seorang Pegawai memberikan pelayanan tanpa menampilkan ekspresi wajah yang ramah atau tersenyum.

4.2. Hasil Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai. Berdasarkan hasil Analisis data dan pembahasan tentang Analisis Kepuasan Masyarakat atas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan ditunjukkan bahwa Beberapa hasil dari pembahasan tentang kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gomo adalah sebagai berikut:

a. Secara Kuantitatif

Berdasarkan hasil pengujian secara kuantitatif yaitu menggunakan kuesioner dapat diketahui Kepuasan masyarakat bahwa berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui nilai hitung dari tanggapan responden Masyarakat sesuai pada indikator

1. Kepuasan masyarakat

Dengan demikian dari hasil penelitian di atas ditunjukkan bahwa sesuai tanggapan responden dapat diukur pada jumlah berikut:

SP	: 285
P	: 242
KP	: 219
TP	: 44
STP	: 10
Jumlah	: 800

$$= \frac{800}{10}$$
$$= 80$$

Jadi, jumlah kepuasan masyarakat sesuai dengan jumlah responden adalah 80% dengan kategori (Baik).

2. Kinerja Pegawai

Berdasarkan penelitian pada kinerja pegawai dapat dihitung dalam persentase tersebut, maka digunakan dengan skor yaitu:

Yang menjawab A=5

Yang menjawab B=4

Yang menjawab C=3

Yang menjawab D=2

Yang menjawab E=1

Keterangan:

A= yaitu dengan menjawab setuju

B= yaitu dengan menjawab cukup setuju

C= yaitu dengan menjawab ragu-ragu

D= yaitu dengan menjawab kurang setuju

E= yaitu dengan menjawab tidak setuju

$$A = 5 \times 135 = 675$$

$$B = 4 \times 141 = 564$$

$$C = 3 \times 137 = 411$$

$$D = 2 \times 61 = 122$$

$$E = 1 \times 31 = 31$$

$$\text{Jumlah } 495 \times 5 = 2,475$$

$$\frac{2,475}{25} = 99$$

¹ Dari persentase diatas dapat diketahui bahwa jumlah persentasenya berjumlah 99%, maka dapat dikatakan kinerja pegawai pada kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan sangat baik.

b. Secara Kualitatif

1. Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan informasi yang disediakan, terdapat beragam pandangan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan di kantor camat Gomo. Secara keseluruhan, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa ada variasi dalam persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan di kantor camat Gomo.

Beberapa masyarakat merasa puas dengan pelayanan, sementara yang lain merasa ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal komunikasi, penjelasan proses pelayanan, sikap, dan daya tanggap pegawai. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat lebih memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan. Hal ini selaras dengan teori sebelumnya yang dikemukakan oleh Riyanto (2018:119) tentang faktor yang mempengaruhi masyarakat, tertulis *Responsive* membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas, instruksi dan kesopanan serta keramahan sehingga penumpang atau pelanggan merasakan pelayanan yang seharusnya mereka terima. Harapan pelanggan mengarah pada persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

2. Kinerja Pegawai

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai di kantor camat Gomo, perlu dilakukan pelatihan, supervisi, dan pengawasan yang lebih ketat untuk memastikan bahwa aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dapat diperbaiki. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas kerja pegawai harus menjadi prioritas. Seperti selaras pada pendapat ahli menurut Kasmir (2018:182) menyatakan bahwa dimensi kerja akan mempengaruhi hasil kinerja dan perilaku kerja yang telah dicapai seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas serta tanggungjawab yang telah diberikan kepadanya.

4.3.1 Dampak Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan mengumpulkannya kembali. Artinya, secara tabel dapat dibuktikan bahwa kualitas pelayanan terhadap masyarakat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai yang dipersepsikan baik di mata masyarakat dapat mempengaruhi terbentuknya

kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Ada 2 dampak yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu:

1. Ekonomi

Tingkat pendapatan, lapangan kerja, inflasi, dan stabilitas ekonomi secara keseluruhan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat yang memiliki pendapatan yang cukup, pekerjaan yang stabil, dan harga-harga yang terkendali cenderung lebih puas.

2. Pendidikan

Akses terhadap pendidikan berkualitas dan kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat yang memiliki akses ke pendidikan biasanya lebih puas.

3. Kesehatan

Kesehatan individu dan akses terhadap pelayanan kesehatan yang baik sangat berpengaruh. Masyarakat yang sehat dan memiliki akses ke perawatan kesehatan cenderung lebih puas.

4.3.2 Dampak Yang Berpengaruh Pada Kinerja Pegawai

Kemampuan pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaannya sangat diapresiasi oleh seluruh instansi dan organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu kapasitas peralatan sangat menentukan keberhasilan kerja para pekerja khususnya instansi pemerintah bawahan yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai di Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan tentunya harus ada faktor-faktor yang mempengaruhinya terutama hasil kerja pegawai yang selalu menjadi perhatian setiap masyarakat yang dilayani.

Kantor Kecamatan Gomo merupakan salah satu instansi pemerintah Kabupaten Nias Selatan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat kompleks terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan tenaga kerja terampil. menjalin kerjasama yang erat antar rekan kerja di instansi dalam pelaksanaan pekerjaan masing-masing. Sehubungan dengan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan kinerja pegawai

pada Kantor Gomo Kabupaten Nias Selatan ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Berikut faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan:

a. Kuantitas Kerja

Banyaknya pekerjaan yang dilakukan serta kesempurnaan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tentunya menjadi fokus utama dari instansi dan organisasi pemerintah khususnya instansi pemerintah di Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan yang memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Jadi, bisa dikatakan hasil kerja yang baik dan tepat waktu tentu merupakan sesuatu yang memberikan kepuasan mutlak bagi masyarakat. Namun kenyataannya, melakukan hal tersebut tidaklah mudah. Tentu banyak faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah kuantitas kerja. Kuantitas kerja yang dimaksud adalah jumlah pekerjaan dan ketepatan waktu yang dilakukan setiap pegawai dalam proses pelaksanaan setiap pekerjaannya sebesar, agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Masyarakat yang datang ke kantor akan merasa puas dan nyaman dengan layanan yang diberikan kepadanya oleh pegawai, apabila setiap pekerjaannya dilaksanakan dengan baik dan sempurna serta dengan memakai waktu secukupnya. Namun masyarakat akan merasa risih dan dirugikan jika setiap pekerjaan yang dilakukan pegawai selalu membawa hasil yang kurang maksimal dan membutuhkan waktu yang lama hingga melebihi waktu yang ditentukan. Berdasarkan observasi, studi wawancara dan kuesioner, masih banyak masyarakat yang merasa dirugikan dan tidak nyaman dengan hasil pekerjaan yang dilakukan karyawan, karena seringkali memakan waktu yang lama. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuantitas kerja dapat dianggap sebagai faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan.

b. Kualitas Kerja

Pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pegawai tentunya bertujuan untuk mewujudkan kepuasan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai. Jadi kualitas pekerjaan sangat menentukan kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan

prestasi kerja pegawai di Kantor Kecamatan Gomo ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, diantaranya adalah kualitas kerja. Kualitas kerja mengacu pada seberapa baik seorang karyawan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka kualitas kerja pegawai tersebut dapat dikatakan baik, namun apabila masyarakat selalu mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka dapat dikatakan kualitas kerja tersebut masih kurang baik.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, serta wawancara terhadap Masyarakat dan penyampaian kuisioner, ternyata ada tanda-tanda masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan petugas. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas kerja yang dilakukan pegawai merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan berdasarkan indikator produk atau jasa layanan, kinerja pegawai, sistem layanan pendukung, elemen emosional dapat dikategorikan belum puas. Hal ini berdasarkan hasil penelitian dengan informan masyarakat yang melakukan pelayanan publik di Kantor Camat Gomo yang menyatakan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan informan, pegawai sudah cukup jelas dalam memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai kurang mampu dalam memberikan informasi dan terkesan berbelit – belit.

Beberapa hambatan yang dihadapi dalam Kepuasan Masyarakat Atas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan adalah sebagai berikut :

1. Dari persentase diatas dapat diketahui bahwa Jadi, jumlah kepuasan masyarakat sesuai dengan jumlah responden adalah 80% dengan kategori (Baik).
2. Dari persentase diatas dapat diketahui bahwa jumlah persentasenya berjumlah 99%, maka dapat dikatakan kinerja pegawai pada kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan sangat baik.
3. Dengan demikian, bahwa ada variasi dalam persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan di kantor camat Gomo. Beberapa masyarakat merasa puas dengan pelayanan, sementara yang lain merasa ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal komunikasi, penjelasan proses pelayanan, sikap, dan daya tanggap pegawai. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk terus

meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat lebih memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka.

4. Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai di kantor camat Gomo, perlu dilakukan pelatihan, supervisi, dan pengawasan yang lebih ketat untuk memastikan bahwa aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dapat diperbaiki. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas kerja pegawai harus menjadi prioritas.
5. Pegawai pemberi layanan belum pernah mendapatkan, pelatihan atau bimbingan teknis untuk mempelajari mekanisme keunggulan layanan atau profesionalisme, sehingga staf pemberi layanan merasa bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diinginkan. Tidak ada insentif bagi pegawai Kantor Kecamatan Gomo, oleh karena itu tidak ada insentif bagi pegawai untuk menjalankan tugasnya dengan baik, juga tidak ada insentif bagi pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.
6. Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan yang saya lihat yaitu kurangnya fasilitas pendukung untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena pegawai Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan masih minim bekerja secara profesional.

5.2 ⁷ Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan diatas, maka dapat di berikan saran terhadap hasil yaitu:

1. Diharapkan pimpinan daerah mengevaluasi kinerja aparaturnya, terutama sikapnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Diharapkan dapat ditingkatkan rekomendasi dan infrastruktur, termasuk infrastruktur pendukung kerja pegawai, sehingga pelaksanaan tugas dapat terlaksana secara maksimal.
3. Diharapkan Pemerintah kecamatan diharapkan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai agar mempelajari mekanisme pelayanan prima atau pelayanan profesional, sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan profesional kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan di Indonesia.

4. Diharapkan pejabat di tingkat bawah lebih memperhatikan kesejahteraan pekerja sehingga mereka termotivasi untuk bergairah dalam menjalankan tugasnya.
5. Diharapkan Pemerintah Kecamatan Gomo sebaiknya membuat spanduk, spanduk atau papan pengumuman tentang mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga masyarakat yang datang memberikan pelayanan tidak harus bertanya langsung kepada petugas pelayanan.
6. Diharapkan adanya inovasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Gomo, seperti penerapan layanan online bagi masyarakat sehingga penyedia layanan tidak perlu datang langsung ke kantor. tugas mereka secara online sistem.

DAFTAR PUSTAKA

A. DAFTAR BUKU

- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan). Halaman 12-89, Riau: Zanafa Publishing.
- Afandi, P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. Halaman 65-84, Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Andi Riyanto. 2018. *Kepuasan Masyarakat*. (Teori, konsep, dan faktor). Hlm 119, Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Alvianika, Ninit. 2018. *Ajar metode penelitian pengajaran bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish. Hlm 67.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017 Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: Remaja Rosdakarya. Hlm 67.
- Arikunto, Suharsimi. (2019). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm 136.
- Effendy, & Fitria. (2019). Hubungan masyarakat suatu studi komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fahmi, Irham. (2018). Pengantar Manajemen Keuangan. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2016. Manajemen sumber daya manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada. Hlm 189.
- Kasmir. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik) (Edisi ke-5)*. PT Rajagrafindo Persada. Hlm 184-192.
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Halaman 138, Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media..
- Kompri. (2020). Manajemen Kinerja (Edisi Pertama). Yogyakarta: Expert. Hlm 2.
- Moleong. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Halaman 6 & 127, PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.P. (2018). Manajemen sumber daya manusia organisasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hlm 70
- Novi Ruth Silaen, Syamsuriansyah, Reni Chairunnisah, Maya Rizki Sari, Dkk, (2021) *Kinerja Karyawan: Halaman 30-40 Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung (Grup CV. Widia Media Utama)*.

- Riyanto, 2019, Kualitas Pelayanan (halaman 119). Yogyakarta: Nuha Medika
- Serdamayanti. (2019). Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi, Bandung: Refika Aditama. Hlm 260.
- Suwatno dan Doni Juni Priansa. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis, Bandung: Alfabeta. Hlm 156.
- Soemohadiwidjojo, A.T. (2018). SOP dan KPI untuk UMKM dan start up. Jakarta: Raih Asa Sukses. Hlm 15.
- Sedarmayanti. (2019). Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi (Halaman 260). Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, (halaman 2, 25, 38-39, 117-118, 229-314, 482, & 532,) Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, (halaman, 25, 68-69, 102, 194, 218, & 314) Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, D, (2019), *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Halaman 19) Yogyakarta:CAPS
- Sugiyono, 2020. Metode Penelitian Kualitatif (halaman 68). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2019). Kepuasan Masyarakat-Konsep Pengukuran, dan Strategi. Yogyakarta: Andy. Hlm 378.
- Tjiptono. (2018). Kriteria kualitas layanan. Cetakan pertama. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset. Hlm 42
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif (halaman 109-112). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

B. JURNAL

- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117– 124.
- Atmaja, J. (2018)., Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, Vol 2 No.1 (2018), hlm. 51
- (Jurnal Penelitian, Bab 1 Pendahuluan Syah Abadi Mendrofa, S.E.,M.M,(2019). *Jurnal Pada Survei kepuasan pelayanan masyarakat tentang pengurusan perizinan pada badan pelayanan periziinan terpadu kota gunungситoli*(e-ISSN : 2684-8694 p-ISSN : 2087-1384 -)).

Widayati, K. D. (2019). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Guru Pada Sekolah Dasar Negeri Jatiwaringin X Bekasi. *Widya Cipta*, 3(1), halaman 17–24.

Suandi Wijaya. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

Nungky Wadoya T.I. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Kecamatan Pujon, Nganteng dan Kasembong.

Luh Dea D. dkk. (2019) Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public berdasarkan indeks kepuasan masyarakat kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Bebeleng.

Lampiran 1

Kusioner Penelitian

Judul Penelitian : ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS
KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT GOMO
KABUPATEN NIAS SELATAN

DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Pria/Wanita
4. Pekerjaan : -
 - a. Pegawai Negeri Sipil
 - b. Wiraswasta
 - c. Petani
 - d. TNI/Polri
 - e. Lainnya:

Berikan tanda cek (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat saudara dengan kategori penilaian.

Keterangan:

SS : Sangat puas

S : Puas

KS : Kurang puas

TS : Tidak puas

STS :Sangat tidak puas

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	KP	TP	ST P
1	Apakah anda puas dengan ketersediaan layanan di Kantor Camat Gomo?					
2	Apakah anda puas dengan tersedianya fasilitas perbelanjaan dan pasar yang memadai di wilayah ini?					
3	Apakah anda puas pemerintah atau instansi publik mendengarkan dan memperhatikan masukan dari masyarakat dalam pengambilan keputusan?					
4	Apakah anda puas dengan dengan pelayanan yang berkualitas kepada semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi pada kantor Camat Gomo?					

5	Apakah pegawai Kantor Camat Gomo memberikan respon yang baik dalam melayani masyarakat?					
6	Apakah pegawai Kantor Camat Gomo mendengarkan dengan seksama ketika saya menyampaikan masalah atau keluhan masyarakat?					
7	Apakah Anda merasa bahwa tindakan atau pelayanan Pegawai Kantor Camat Gomo cenderung memberikan keadilan bagi masyarakat terkait pelayanan publik?					
8	Apakah anda diperlakukan dengan adil oleh Pegawai Kantor Camat Gomo dalam pelayanan masyarakat?					

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2023

Kusioner Penelitian

DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Pria/Wanita
4. Pekerjaan : -
 - a. Pegawai Negeri Sipil
 - b. Wiraswasta
 - c. Petani
 - d. TNI/Polri
 - e. Lainnya:

Berikan tanda cek (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat saudara dengan kategori penilaian.

Keterangan:

- S : Sangat setuju
CS : Cukup setuju
RG : Ragu-ragu
KS : Kurang Setuju
TS : Tidak setuju

No	Pertanyaan	Jawaban					Jumlah
		S	CS	RG	KS	TS	
1	Apakah anda setuju dengan Kualitas Hasil Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Gomo?						
2	Apakah anda setuju dengan Kualitas pekerjaan Pegawai Pada Kantor Camat Gomo?						
3	Apakah anda setuju dengan Efisiensi pada kinerja Pegawai Kantor Camat Gomo?						
4	Apakah anda setuju dengan Disiplin Kerja Pegawai Kantor Camat Gomo?						
5	Apakah Anda Setuju dengan Ketepatan Waktu Pegawai Kantor Camat Gomo?						

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2023

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data dan menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan. Sebagai informan dalam wawancara ini yaitu Masyarakat dengan jumlah informan sebanyak 14 (sebelas) orang dan diantaranya adalah pegawai kantor Camat Gomo.

Daftar Pertanyaan:

Kepuasan Masyarakat

- a. Ketersediaan
 1. Bagaimana Bapak/Ibu mendefinisikan keandalan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan masyarakat pada kantor Camat Gomo?
 2. Bagaimana strategi yang bisa diadopsi oleh pemerintah Kantor Camat Gomo untuk menjaga keandalan pelayanan dalam situasi darurat?
- b. Kualitas Pelayanan
 1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu dalam komunikasi dapat meningkatkan rasa jaminan bagi masyarakat terhadap tindakan dan keputusan pegawai pada kantor Camat Gomo?
 2. Bagaimana peran umpan balik Bapak/Ibu dalam membantu pegawai kantor Camat Gomo meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan jaminan yang lebih baik?
- c. Responsivitas
 1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang tanggapan cepat pegawai dalam pelayanan masyarakat?
 2. Bagaimana pentingnya kemampuan mendengarkan dengan seksama dalam memastikan pegawai merespon kebutuhan dan harapan masyarakat?
- d. Keadilan
 1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai wujud pelayanan pegawai kantor Camat Gomo yang berdampak pada kepercayaan dan rasa puas masyarakat Gomo?
 2. Bagaimana Bapak/Ibu memberikan umpan balik mengenai wujud pelayanan, dan bagaimana pegawai seharusnya meresponnya dengan baik?

Kinerja Pegawai

- a. Kualitas hasil kerja
 - 1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kualitas kerja pegawai pada kantor Camat Gomo?
 - 2. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan bahwa standar kualitas kerja tetap konsisten seluruh pegawai pada kantor Camat Gomo?
- b. Kuantitas Pekerjaan
 - 1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai dukungan pegawai agar dapat meningkatkan efisiensi dan kuantitas pekerjaan yang diberikan oleh pegawai pada kantor Camat Gomo?
 - 2. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kuantitas kerja pegawai pada kantor Camat Gomo yang adil?
- c. Efisiensi
 - 1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kemampuan seorang pegawai kantor Camat Gomo dalam bekerja secara kerjasama dalam organisasi?
 - 2. Bagaimana Bapak/Ibu mendukung pengembangan keterampilan sosial dan kemampuan interpersonal pegawai kantor Camat Gomo untuk memperkuat kerjasama?
- d. Disiplin kerja
 - 1. Bagaimana Bapak/Ibu memahami tanggungjawab pegawai kantor Camat Gomo dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat?
 - 2. Bagaimana Bapak/Ibu mengukur kemampuan seorang pegawai kantor Camat Gomo dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat?
- e. Ketepatan waktu
 - 1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu untuk memastikan bahwa inisiatif yang diambil oleh pegawai kantor Camat Gomo tidak hanya fokus pada efisiensi, tetapi juga pada kualitas dan kepuasan masyarakat?
 - 2. Bagaimana kontribusi inisiatif kerja pegawai kantor Camat Gomo dapat memperkaya pengalaman dan kepuasan masyarakat yang di layani?

Lampiran

Lampiran 5

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal Penelitian																					
	April 2023			Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023				Agustus 2023				September 2023		
	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■																			
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing				■	■	■																
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi							■															
Pengumpulan Data								■	■	■	■											
Penulisan Naskah												■	■	■	■							

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

"ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT GOMO KABUPATEN NIAS SELATAN"

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	6%
2	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Riau Student Paper	1%
4	skripsistie.files.wordpress.com Internet Source	1%
5	bppkad.banjarnegararakab.go.id Internet Source	1%
6	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
7	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
8	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

"ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT GOMO KABUPATEN NIAS SELATAN"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90

PAGE 91

PAGE 92

PAGE 93

PAGE 94

PAGE 95

PAGE 96

PAGE 97

PAGE 98

PAGE 99

PAGE 100

PAGE 101
