

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT HILISALAWAAHE KABUPATEN NIAS SELATAN

by Waruwu Kristo Alafabe

Submission date: 05-Oct-2023 12:05AM (UTC-0400)

Submission ID: 2186152786

File name: Kristo_Alafabe_Waruwu.docx (681.59K)

Word count: 15621

Character count: 107575

1
**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT HILISALAWAAHE
KABUPATEN NIAS SELATAN**

SKRIPSI



Oleh:

**KRISTO ALAFABE WARUWU
NIM. 2319288**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTASEKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
T.A 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang efektif dan berkualitas merupakan landasan penting dalam membentuk hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakatnya. Namun, sebagai cerminan dari masyarakat yang dinamis, tantangan-tantangan kompleks seringkali mewarnai jalannya pelayanan publik. Saat masyarakat datang untuk meminta bantuan atau informasi, apa yang mereka harapkan adalah layanan yang mengalir lancar, responsif, dan memberikan solusi sesuai kebutuhan mereka. Namun, kenyataannya, tidak jarang kita mendengar cerita-cerita tentang birokrasi yang rumit, pegawai yang tidak responsif, dan pelayanan yang kurang memuaskan.

Dalam suasana yang semakin cepat berubah ini, penting bagi kita untuk memahami mengapa pelayanan yang efektif dan berkualitas begitu penting bagi kemajuan bangsa. Pelayanan yang unggul bukan hanya sekadar janji politik, tetapi cerminan nyata dari komitmen untuk mendukung kesejahteraan masyarakat. Ketika pelayanan beroperasi dengan baik, masyarakat akan merasakan manfaatnya dalam banyak aspek kehidupan. Mulai dari kemudahan akses ke layanan dasar seperti kesehatan dan pendidikan hingga berbagai fasilitas, semuanya berkontribusi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Menurut Peter Drucker (2019:24), kinerja sebagai hasil dari efisiensi dan efektivitas seseorang dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian. Melalui penelitian ini, kita berharap dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, baik dari segi kompetensi, motivasi, maupun lingkungan kerja. Penelitian ini akan menjadi pemantik awal bagi upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil analisis kinerja pegawai akan memberikan wawasan berharga untuk merancang program pelatihan dan pengembangan pegawai yang tepat sasaran. Dengan demikian, pelayanan publik bisa lebih responsif,

terpercaya, dan memberikan dampak positif bagi masyarakat dimana Diperkuat dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan masyarakat. Terkait dengan peran penting pelayanan publik, para pegawai menjadi tulang punggung dalam sistem ini. Mereka adalah ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang efisien dan efektif sangat menentukan kesuksesan layanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana saat kita mengurai benang kusut pelayanan publik, mari bersama-sama mencari solusi dan merangkai langkah-langkah konkret demi menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik. Dengan komitmen yang kuat dan kolaborasi dari berbagai pihak, kita dapat mencapai visi bersama untuk pelayanan publik yang unggul, melayani dengan hati, dan memberdayakan masyarakat.

Kantor Camat Hilisalawaaha adalah salah satu lembaga pemerintahan tingkat kecamatan yang berada di Kabupaten Nias Selatan, Kecamatan Hilisalawaaha merupakan wilayah administratif yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di tingkat lokal. Dimana Kantor Camat Hilisalawaaha memiliki beragam tugas dan fungsi dalam melayani kebutuhan masyarakat di wilayahnya yaitu Kantor Camat bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan program dan kegiatan di tingkat kecamatan, termasuk program pemerintah daerah dan nasional. Kantor Camat berperan dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada masyarakat, seperti penyaluran bantuan sosial

dan program-program bantuan lainnya, Kantor Camat juga melayani proses perizinan di tingkat kecamatan, seperti izin usaha dan izin mendirikan bangunan dan Kantor Camat memiliki peran penting dalam pengelolaan data dan informasi di tingkat kecamatan, yang berkaitan dengan berbagai aspek pemerintahan dan pembangunan.

Kantor Camat Hilisalawahe dalam konteks pelayanan kepada masyarakat. ini akan difokuskan pada aspek-aspek yaitu Evaluasi Pelayanan Publik yaitu aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, responsifitas, keramahan, dan kesopanan pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat, Efisiensi dan Produktivitas yaitu tentang sejauh mana proses pelayanan dapat dijalankan secara efisien, penggunaan sumber daya yang tepat, dan upaya untuk meningkatkan produktivitas pegawai dalam melayani masyarakat, Kompetensi dan Keterampilan Pegawai yaitu pengetahuan, keterampilan teknis, dan keterampilan interpersonal akan dievaluasi untuk memahami sejauh mana pegawai memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil artinya PP No. 53 Tahun 2010 itu menyatakan antara lain yaitu Mentaati ketentuan jam kerja, Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik, Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing dan Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-sebaiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Hal ini yang menarik untuk dapat dicari jalan keluar bahkan sumber masalahnya agar pelayanan publik di Kantor Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan dapat memenuhi standarisasi serta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat terutama.

Berangkat dari fenomena yang terjadi itulah peneliti melihat adanya beberapa gejala kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan yang kurang baik. Hal ini terlihat pada gejala-gejala sebagai berikut:

a. Lama Waktu Tunggu:

Masyarakat masih harus menunggu dalam waktu yang lama sebelum mendapatkan pelayanan dari pegawai di kantor camat. Lama waktu tunggu yang berlebihan dapat mengindikasikan masalah dalam sistem pelayanan atau kurangnya perencanaan dan pengaturan sumber daya.

b. Ketidaktepatan dalam Pelayanan:

Masih ada kesalahan atau ketidaktepatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kantor camat.

c. Ketidakramahan atau Ketidaksopanan:

Masyarakat masih mengalami perlakuan yang kurang ramah atau tidak sopan dari pegawai saat mendapatkan pelayanan. Sikap pegawai yang kurang baik dapat berpengaruh negatif terhadap citra kantor camat dan kualitas pelayanan yang diberikan.

d. Ketidaksesuaian dengan Harapan Masyarakat:

Hasil pelayanan yang diberikan masih tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Ketidaksesuaian ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, kejelasan informasi, atau solusi atas permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Dari latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan”**.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Hilisalawahe, Kabupaten

Nias Selatan, Untuk mengarahkan penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Camat Hilisalawaaha.
- b. Kecepatan penyelesaian tugas, dan hasil yang dicapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor camat hilisalawaaha kabupaten nias selatan?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Hilisalawaaha?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Camat Hilisalawaaha Kabupaten Nias Selatan
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Camat Hilisalawaaha Kabupaten Nias Selatan

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penelitian,

Peneliti untuk memperluas pemahaman tentang analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor camat hilisalawaaha kabupaten nias selatan dalam konteks pelayanan publik, Peneliti akan mendapatkan pengetahuan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan dampaknya terhadap pelayanan kepada masyarakat, Hal ini akan meningkatkan

pemahaman peneliti terhadap isu-isu terkait pelayanan publik dan manajemen kinerja pegawai.

b. Bagi Objek Peneliti,

Penelitian ini akan memberikan objek penelitian pemahaman yang lebih baik tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui analisis yang mendalam, objek penelitian akan memperoleh wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan dampaknya terhadap pelayanan, Hal ini akan membantu objek penelitian dalam memahami area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

c. Bagi Universitas Nias,

Penelitian ini akan menunjukkan komitmen Universitas Nias dalam menghasilkan penelitian yang bermanfaat bagi masyarakat. Penelitian yang berkualitas dan relevan dapat meningkatkan reputasi dan citra Universitas Nias sebagai lembaga pendidikan yang memiliki kontribusi nyata dalam pengembangan masyarakat dan pemecahan masalah yang dihadapi oleh instansi pemerintahan. Melalui penelitian ini, Universitas Nias dapat memperkuat kerjasama dan kolaborasi dengan pemerintah daerah, terutama Kantor Camat Hilisalawahe. Kerjasama ini dapat melibatkan pertukaran pengetahuan dan pengalaman antara akademisi dan praktisi di lapangan, sehingga memperkuat keterhubungan antara universitas dan sektor publik.

d. Bagi Peneliti Lanjutan,

Penelitian lanjutan dapat membantu dalam menerapkan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian sebelumnya, Peneliti dapat berkolaborasi dengan Kantor Camat Hilisalawahe dalam merancang dan mengimplementasikan langkah-langkah perbaikan yang direkomendasikan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan manfaat langsung dalam meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kinerja

Menurut Simanjuntak (2020:105), “kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas tertentu”. Sedangkan kinerja organisasi adalah tingkat pencapaian hasil untuk mewujudkan tujuan organisasi tersebut maka perlu dilakukan penilaian prestasi kerja. Penilaian presentasi kerja adalah proses melalui organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai presentasi Kariawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki kepusan-keputusan persoanalialia dan memberikan *feedback* atau umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka (Ardana dkk., 2020:125), kinerja merupakan suatu bentuk *multidimensional construction* yang mencakup banyak faktor yang dapat mempengaruhinya. Sementara itu konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2018 : 69), kinerja adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan, teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai.

Menurut Mangkunegara (Dalam buku Harbani Pasalong 2019:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja

perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Dalam kaitannya, kinerja pegawai dan kinerja organisasi saling terkait dan berdampak satu sama lain. Kinerja pegawai yang baik akan berkontribusi pada tercapainya kinerja organisasi yang optimal, sementara kinerja organisasi yang baik akan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk berkembang dan berprestasi dalam menjalankan tugasnya. Pentingnya penilaian kinerja dan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menjadi kunci untuk mencapai keselarasan antara tujuan individu dengan tujuan organisasi. Dengan demikian, manajemen perlu memberikan perhatian pada pengembangan kinerja pegawai dan peningkatan kinerja organisasi agar dapat mencapai hasil yang diharapkan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

2.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2018:23), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai:

1. **Motivasi:** Motivasi adalah dorongan internal yang mendorong seseorang untuk bertindak atau melakukan sesuatu. Faktor motivasi yang kuat dapat meningkatkan kinerja pegawai karena mereka akan lebih bersemangat, berdedikasi, dan berusaha mencapai tujuan organisasi.
2. **Kompetensi:** Kompetensi merujuk pada pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik dalam pekerjaan mereka cenderung dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik.
3. **Lingkungan Kerja:** Lingkungan kerja yang kondusif juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang baik, termasuk dukungan tim, fasilitas yang memadai, dan budaya kerja yang positif, dapat meningkatkan produktivitas dan motivasi pegawai.
4. **Kepemimpinan:** Gaya kepemimpinan yang efektif dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. Kepemimpinan yang baik mencakup kemampuan untuk memberikan arahan yang jelas, memberi dukungan, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan mendorong partisipasi aktif dari pegawai.

5. Penghargaan: Pengakuan dan penghargaan atas kinerja yang baik merupakan faktor penting dalam memotivasi pegawai. Penghargaan dapat berupa pujian, insentif, promosi, atau bentuk apresiasi lainnya yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan dedikasi pegawai.

5 Menurut Kasmir (2018:189-192) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- 1) Kemampuan dan keahlian
Kemampuan dan keahlian atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.
- 2) Pengetahuan
Pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik.
- 3) Rancangan kerja
Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.
- 4) Kepribadian
Yakni kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang pegawai berbeda-beda.
- 5) Motivasi kerja
Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
- 6) Budaya organisasi
Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh sebuah organisasi atau perusahaan.
- 7) Kepemimpinan
Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pimpinan dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggungjawab yang diberikannya.
- 8) Gaya kepemimpinan
Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkannya bawahannya.
- 9) Kepuasan kerja
Merupakan perasaan senang atau, gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan pekerjaan.
- 10) Lingkungan kerja
Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja seseorang.
- 11) Loyalitas
Merupakan kesetiaan seseorang untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempat bekerjanya.
- 12) Komitmen
Merupakan kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan dan peraturan perusahaan dalam bekerja.
- 13) Disiplin kerja
Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh.

2 Pendapat ini didukung oleh Anaroga (2019:63), menyatakan bahwa ada beberapa faktor mempengaruhi kinerja pegawai adalah:

1. Peningkatan Efisiensi Proses Kerja: Para ahli umumnya menyarankan untuk mengidentifikasi dan menghilangkan atau

mengurangi hambatan yang menghambat efisiensi dalam proses kerja. Ini dapat mencakup penyederhanaan prosedur, penggunaan teknologi informasi yang lebih baik, dan pemantauan yang lebih ketat terhadap kinerja.

2. Motivasi Pegawai: Motivasi pegawai adalah faktor penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Pengakuan, insentif, dan kesempatan untuk pengembangan karir dapat menjadi cara untuk meningkatkan motivasi pegawai di Kantor Camat.
3. Pelatihan: Memberikan pelatihan yang relevan dan berkualitas tinggi kepada pegawai adalah langkah penting dalam meningkatkan kompetensi mereka. Hal ini dapat membantu mereka mengatasi tantangan yang mungkin dihadapi dalam pekerjaan mereka.
4. Alokasi Sumber Daya yang Lebih Baik: Pengelolaan sumber daya yang efektif adalah aspek kunci dalam meningkatkan kinerja. Ini termasuk mengalokasikan anggaran dengan bijak, memprioritaskan proyek-proyek yang penting, dan memastikan penggunaan sumber daya yang tersedia secara optimal.
5. Pembangunan Budaya Kerja Sama: Membangun budaya kerja sama yang kuat dalam organisasi adalah hal yang penting. Ini dapat membantu dalam meningkatkan kolaborasi antar pegawai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Afandi (2021:86–87) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Kemampuan: Kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya merupakan faktor kunci dalam menentukan kinerja. Kemampuan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang relevan.
2. Kepribadian dan Minat Kerja: Kepribadian seseorang dapat memengaruhi bagaimana mereka berinteraksi dengan rekan kerja dan menjalankan tugas mereka. Minat kerja yang tinggi terhadap pekerjaan tertentu cenderung meningkatkan motivasi dan kinerja.
3. Kejelasan dan Penerimaan Pekerjaan: Pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh pegawai, serta penerimaan terhadap peran dan pekerjaan mereka, dapat memengaruhi motivasi dan kinerja.
4. Motivasi Pekerja: Tingkat motivasi pegawai, seperti yang disebutkan sebelumnya, berperan penting dalam menentukan sejauh mana mereka bersedia berinvestasi dalam pekerjaan mereka dan mencapai hasil yang baik.
5. Kompetensi: Kompetensi pegawai mencakup kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas dengan baik.
6. Fasilitas Kerja: Lingkungan kerja yang baik, peralatan yang memadai, dan fasilitas yang mendukung dapat mempengaruhi kenyamanan dan efisiensi pegawai dalam menjalankan pekerjaan mereka.
7. Budaya Kerja: Budaya organisasi dan norma-norma kerja yang ada dalam suatu organisasi dapat memengaruhi perilaku dan kinerja pegawai.
8. Kepemimpinan: Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan atau manajemen dapat berdampak signifikan pada motivasi dan kinerja pegawai.
9. Disiplin Kerja: Kedisiplinan dalam menjalankan tugas, menghormati jam kerja, dan patuh terhadap aturan dan kebijakan organisasi adalah faktor penting dalam mencapai kinerja yang baik.

Kombinasi yang baik dari faktor-faktor ini, yang dipahami dan dikelola dengan baik oleh organisasi, dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sebagai hasilnya, organisasi akan mencapai tujuannya dengan lebih efisien dan efektif, sementara pegawai akan merasa puas dengan pekerjaan mereka dan meraih prestasi yang lebih tinggi. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia yang bijak dan perhatian terhadap faktor-faktor ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berhasil.

2.1.2 Penilaian Prestasi Kerja

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah peraturan yang mengatur tentang proses penilaian kinerja PNS di Indonesia. Peraturan ini memberikan pedoman dan ketentuan mengenai bagaimana penilaian kinerja PNS dilakukan, standar penilaian yang digunakan, serta kriteria untuk menilai prestasi kerja PNS.

Beberapa poin penting yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 antara lain:

1. Tujuan Penilaian:

Penilaian prestasi kerja bertujuan untuk menilai pencapaian hasil kerja PNS dalam melaksanakan tugas dan fungsi pekerjaannya.

2. Proses Penilaian:

Peraturan ini mengatur tahapan dan prosedur penilaian kinerja, termasuk waktu pelaksanaan, persiapan, pengumpulan data, penilaian, dan pengumuman hasil.

3. Standar Penilaian:

Standar penilaian prestasi kerja PNS mencakup berbagai aspek, seperti kecakapan kerja, kualitas kerja, inisiatif kerja, tanggung jawab, disiplin, kerjasama, dan sikap kerja.

4. Instrumen Penilaian:

Peraturan ini menetapkan instrumen penilaian yang digunakan untuk mengukur kinerja PNS, seperti formulir penilaian dan petunjuk pengisian.

5. Komite Penilai:

Pembentukan komite penilai adalah tanggung jawab pimpinan instansi untuk menjamin objektivitas dan keadilan dalam penilaian kinerja PNS.

6. Umpan Balik dan Pengembangan:

Hasil penilaian kinerja harus disampaikan kepada PNS bersangkutan, dan perlu dilakukan pembinaan dan pengembangan karyawan berdasarkan hasil penilaian.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 ini menjadi panduan bagi seluruh instansi pemerintah di Indonesia untuk melaksanakan penilaian prestasi kerja PNS secara konsisten dan obyektif. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas kinerja aparatur negara.

⁶ Menurut Henry (Willy Herdianto 2020:21) menyatakan bahwa “Penilaian kinerja adalah proses organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi pegawai kepada organisasi selama periode waktu tertentu. Evaluasi pekerjaan menentukan seberapa tinggi sebuah pekerjaan bagi organisasi dan dengan demikian pada kisaran berapa gaji sepatutnya diberikan kepada pekerjaan tersebut”.

⁶ Menurut Sinambela (Hayati 2019:60) mengemukakan 4 (empat) Poin penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam menjalankan tugas yaitu:

1. Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok.
2. Setiap kinerja yang melekat pada diri kelompok atau individu dalam melakukan pekerjaannya diikuti oleh wewenang dan tanggung jawab.
3. Legitimasi kinerja, setiap pekerjaan harus dilakukan secara legal dan sesuai dengan ketentuannya.

4. Etika dan Moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang dihasilkan

Menurut Mathis dan Jacson (2019), memberikan standar kinerja seseorang yang dilihat dari kuantitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif standar kinerja tersebut ditetapkan berdasarkan kriteria pekerjaan yaitu menjelaskan apa-apa saja yang sudah diberikan organisasi untuk dikerjakan. Berikut ini beberapa komponen pengukuran kinerja yaitu sebagai berikut:

a) Kinerja berbasis perilaku

Tidak semata-mata berfokus pada faktor pegawai namun berkonsentrasi pada perilaku yang dilakukan seseorang dalam melakukan kerja

b) Kinerja berbasis pelaku

lebih menekankan pada pegawai pelaksanaan kerja, penilaian kerja difokuskan pada pelaku dengan atribut-atribut, karakteristik dan kualitas personal yang dipandang sebagai faktor utama kinerja.

c) Kinerja berbasis kerja

Kinerja berbasis hasil kerja difokuskan pada hasil, selain memfokuskan pada hasil juga harus tetap memperhatikan faktor perilaku dan kualitas personal.

2.1.3 Pegawai

Menurut Soedaryono (2018:6), pengertian pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta sedangkan menurut Robbins (2018:10), pengertian pegawai adalah “orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Menurut Hasibuan (2018:33), menggambarkan definisi umum

dari seorang pegawai atau karyawan dalam konteks hubungan kerja. Definisi tersebut menyatakan bahwa seorang pegawai adalah seseorang yang bekerja untuk perusahaan atau organisasi tertentu dengan memberikan kontribusi berupa tenaga fisik dan intelektualnya dalam pertukaran untuk balas jasa sesuai dengan perjanjian kerja yang telah disepakati. Sedangkan Menurut Dale Carnegie (2020:34) pegawai mengajarkan bahwa kemampuan berkomunikasi yang baik, seperti mendengarkan dengan penuh perhatian dan berbicara dengan sopan, adalah kunci untuk membangun hubungan yang baik dalam dunia kerja. Menurut Patrick Lencioni (2018:45) menyatakan bahwa Pegawai harus bekerjasama yang kuat di antara pegawai terbentuk melalui kepercayaan, komunikasi yang baik, konflik yang sehat, komitmen terhadap tujuan bersama, dan akuntabilitas. Ia menggarisbawahi pentingnya membangun hubungan personal yang kuat di antara anggota tim. Sedangkan Menurut Bruce Tuckman (2020:45), Menyatakan bahwa tahap "Norming" adalah tahap di mana tim mulai mengembangkan kerja sama yang efektif, ini menunjukkan pentingnya memahami bahwa kerja sama sering membutuhkan waktu dan usaha untuk berkembang.

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil" adalah salah satu peraturan yang mengatur berbagai aspek terkait dengan manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia. Peraturan ini merupakan peraturan yang penting dalam mengatur administrasi kepegawaian di lingkungan pemerintahan.

Beberapa aspek yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil antara lain:

1. Penerimaan PNS:

Menyusun mekanisme dan kriteria penerimaan calon PNS, termasuk proses seleksi, pengumuman lowongan, dan ketentuan persyaratan calon PNS.

2. Mutasi:

Mengatur proses perpindahan PNS dari satu instansi ke instansi lain, biasanya untuk memenuhi kebutuhan organisasi atau pengembangan karir PNS.

3. Promosi:

Mengatur proses kenaikan pangkat atau jabatan PNS berdasarkan pencapaian kinerja dan masa kerja yang sesuai.

4. Disiplin:

Menetapkan aturan dan prosedur dalam menangani pelanggaran disiplin oleh PNS, termasuk sanksi yang dapat diberlakukan.

5. Pensiun:

Mengatur persyaratan dan prosedur terkait dengan pensiun PNS setelah mencapai batas usia pensiun atau masa kerja tertentu.

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 ini penting untuk menciptakan tata kelola kepegawaian yang baik dan profesional dalam menjalankan pemerintahan dan pelayanan publik di Indonesia.

2.1.4 Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja pegawai menurut Gibson dalam Sri Suranta (2020: 27) adalah:

1. Kualitas hasil pekerjaan yaitu dapat diukur dari ketepatan waktu, ketelitian kerja dan kerapian kerja;
2. Kuantitas hasil pekerjaan yaitu dapat diukur dari: jumlah pekerjaan dan jumlah waktu yang dibutuhkan;
3. Pengertian terhadap pekerjaan yaitu dapat diukur dari pemahaman terhadap pekerjaan, dan kemampuan kerja;
4. Kerja sama yaitu kemampuan bekerja sama.

Indikator-indikator di atas membantu dalam mengukur kinerja pegawai dan memberikan panduan dalam menilai kontribusi dan efektivitas mereka dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan organisasi.

2.2 Defenisi Pelayanan

Menurut Philip Kotler: Philip Kotler, (2018:22), mendefinisikan pelayanan sebagai "setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, dan merupakan intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun

Menurut Leonard L. Berry: Leonard L. Berry, (2019:35),

pelayanan sebagai interaksi manusia atau aktivitas yang didasarkan pada sistem, yang diarahkan untuk memberikan manfaat kepada penerima layanan.

Menurut Valarie A. Zeithaml, dkk (2019:34), pelayanan sebagai perbedaan antara persepsi pelanggan tentang harapan sebelum menerima pelayanan dengan persepsi setelah menerima pelayanan.

pelayanan melibatkan interaksi atau aktivitas yang ditujukan untuk memberikan manfaat kepada penerima layanan. Pelayanan bersifat intangible dan tidak dapat dimiliki seperti produk fisik. Persepsi penerima layanan tentang pelayanan dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, pemberi layanan harus berusaha memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan untuk mencapai kepuasan dan membangun hubungan positif dengan mereka.

2.2.1 Prinsip pelayanan

Dalam tatanan masyarakat terhadap stimulasi terhadap kebijakan-kebijakan dalam pelayanan oleh pemerintahan (Ahmad Mustnir¹, Hariyanti Hamid,2019), Berdasarkan prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur “relevan”, valid, dan reliable yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan aturan pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (Nama, Jabatan, Serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerimaan pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan.

Menurut Robert K. Greenleaf (2018:12), prinsip pelayanan masyarakat adalah:

1. Pelayanan sebagai tujuan: Pemimpin sejati menganggap pelayanan sebagai tujuan utama dari kepemimpinannya. Mereka berusaha untuk membantu dan melayani anggota masyarakat serta memahami dan memenuhi kebutuhan mereka.
2. Mendengarkan dan berempati: Seorang pemimpin pelayan cenderung mendengarkan dengan aktif dan berempati terhadap masalah dan kebutuhan orang-orang yang dilayani. Mereka berusaha untuk memahami perspektif orang lain sebelum mengambil keputusan.
3. Penciptaan lingkungan yang inklusif: Pemimpin pelayan menciptakan lingkungan di mana setiap anggota masyarakat merasa dihargai, didengar, dan didukung. Mereka mempromosikan keadilan dan kesetaraan.
4. Mendorong pertumbuhan dan pengembangan: Pemimpin pelayan berusaha untuk membantu anggota masyarakat berkembang secara pribadi dan profesional. Mereka mendukung pengembangan potensi individu dan kelompok.
5. Mengutamakan kepentingan masyarakat: Pemimpin pelayan lebih mementingkan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Mereka bertindak dengan integritas dan kejujuran untuk kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Dengan mengintegrasikan kedua pandangan ini, pemimpin pelayan di sektor publik dapat menciptakan lingkungan yang inklusif, mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat, dan berupaya memberikan pelayanan yang relevan, valid, reliable, serta sesuai dengan harapan masyarakat. Prinsip-prinsip ini akan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun reputasi yang baik, dan mencapai kualitas pelayanan yang tinggi.

2.2.2 Asas Pelayanan

Asas pelayanan adalah prinsip-prinsip atau pedoman yang menjadi dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau penerima layanan. Asas pelayanan bertujuan untuk memastikan pelayanan yang berkualitas, adil, efisien, dan profesional.

Asas-asas pelayanan publik dapat dilihat dalam keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 di antaranya:

1. **Transparansi.** bersifat terbuka, yaitu dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerimaan pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban.** Pemberi dan penerimaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menggarisbawahi pentingnya memberikan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, kondisional, partisipatif, dan berkeadilan bagi semua pihak yang terlibat. Dengan menerapkan asas-asas pelayanan ini, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dan kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan,

kebutuhan, dan harapan pelanggan atau penerima layanan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting karena dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap penyedia layanan atau organisasi. Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat menciptakan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan membangun reputasi yang baik. Sebaliknya, pelayanan yang rendah bisa menyebabkan ketidakpuasan, kehilangan pelanggan, dan citra yang buruk. Seperti yang diungkapkan Menurut Kotler & Keller (2018:143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Sedangkan menurut Philip Kotler (2020:45), Kualitas pelayanan Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan berbasis data dan survei kepuasan masyarakat dapat dianggap sebagai alat untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam hal menilai dan menentukan kualitas pelayanan hal yang harus diperhatikan Menurut Tjiptono (2020:22):

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan masyarakat, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Demikian pula sebaliknya (Tjiptono 2020).

Menurut David A. Garvin (2019:67), kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kinerja (Performance): Sejauh mana produk atau layanan dapat

- melakukan fungsi-fungsi yang diinginkan dengan baik dan efektif.
2. Keandalan (Reliability): Tingkat kepercayaan dalam konsistensi kinerja produk atau layanan dari waktu ke waktu.
 3. Daya Tahan (Durability): Lamanya masa pakai produk atau layanan sebelum mengalami penurunan kualitas atau kerusakan.
 4. Kemudahan Pemeliharaan (Maintainability): Kemudahan dan kemampuan untuk memperbaiki atau memelihara produk atau layanan dengan biaya dan usaha minimal.
 5. Estetika (Aesthetics): Penilaian terhadap tampilan visual atau estetika produk atau layanan, termasuk aspek desain dan presentasi.
 6. Ciri-Ciri dan Fitur (Features): Ciri-ciri tambahan atau fitur yang menyediakan nilai tambah bagi pengguna.
 7. Perceived Quality: Persepsi dan pandangan pengguna tentang kualitas produk atau layanan, yang dapat dipengaruhi oleh citra merek atau reputasi.
 8. Layanan atau Dukungan (Serviceability): Kualitas dukungan pelanggan dan layanan purna jual yang diberikan untuk produk atau layanan tersebut.

Mencapai kualitas pelayanan yang baik adalah tujuan yang penting bagi organisasi atau pihak yang memberikan layanan karena hal ini dapat membawa manfaat seperti kepuasan pelanggan, loyalitas, dan reputasi yang baik. Untuk mencapainya, perlu memperhatikan aspek-aspek yang telah disebutkan di atas dan terus melakukan evaluasi serta perbaikan jika diperlukan.

2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Leonard L. Berry (2018:78), indikator Kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Responsif terhadap kebutuhan yaitu:
Mengukur kecepatan dan ketepatan dalam merespons permintaan dan keluhan..
2. Ketepatan informasi yaitu:
Mengukur akurasi dan relevansi informasi yang diberikan kepada.
3. Komunikasi antarpegawai yaitu:
Mengukur sejauh mana komunikasi antara pegawai dalam memberikan pelayanan yang terkoordinasi.

2.3 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Eurika Wulan Sasti (2015), Penelitian yang dilakukan oleh Eurika Wulan Sasti (2015) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kundur Kabupaten

8
 Karimun” menunjukkan berdasarkan tanggapan responden sebagian besar menjawab setuju terhadap variabel kinerja pada masing- masing indikator, maka dapat dinilai kurang baik dan kinerja harus ditingkatkan lagi. Dan berdasarkan tanggapan responden sebagian besar menjawab setuju terhadap variabel pelayanan pada masingmasing indikator, maka dapat dinilai kurang baik dan pelayanan yang ada harus ditingkatkan lagi. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Di Kantor Camat Kunder berpengaruh positif dan signifikan terhadap masyarakat. Hal ini terbukti dari hasil uji t yang diperoleh, yaitu dapat diketahui $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,83 < 1,66055$, maka ini berarti H_0 diterima, H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara kinerja pegawai terhadap pelayanan publik Kantor Camat Kunder Kabupaten Karimun.

- 2
 2. Penelitian Oleh Umar Sako Baderan dan Yespin Ingo (2018), Penelitian yang dilakukan oleh Umar Sako Baderan dan Yespin Ingo (2018) yang berjudul “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo” menunjukkan bagaimana kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto. Metode penelitian yang digunakan ialah dengan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi. Hasil pengamatan penulis pada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Boliyohuto masih memerlukan beberapa pembenahan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo, sesuai hasil pengujian hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{daftar}$. Keeratan pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi ditunjukkan melalui perhitungan determinasi yaitu kurang lebih 40% variasi yang terjadi pada skor pelayanan administrasi terjelaskan melalui variasi kinerja pegawai di kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Peningkatan pelayanan administrasi memiliki hubungan yang signifikan (berarti) dengan kinerja pegawai dengan melalui pola hubungan yang ditunjukkan oleh persamaan regresi $= 15 + 0,95X$ yang sangat berarti. Kesimpulannya bahwa setiap terjadi perubahan satu unit pada variabel X

yaitu kinerja pegawai diikuti oleh perubahan rata – rata sebesar 0,81 unit pada variabel yaitu pelayanan administrasi dikantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Ini berarti penggunaan kinerja berpengaruh nyata positif terhadap peningkatan Pelayanan..

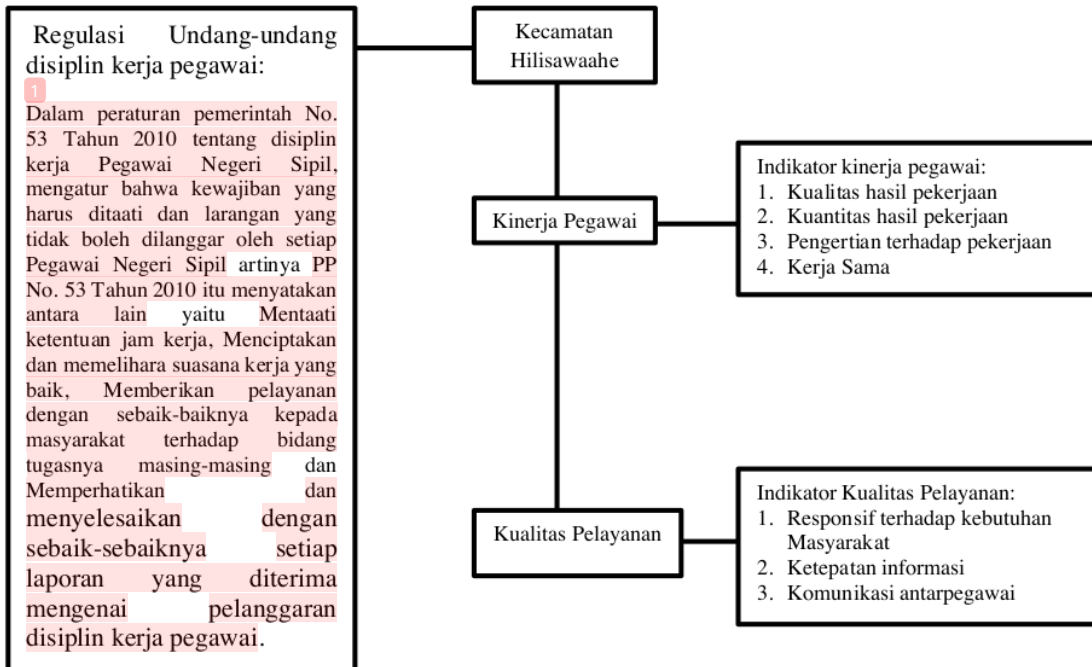
3. Penelitian Oleh Joko Susanto dan Zepa Anggaraini (2019), Penelitian yang dilakukan Joko Susanto dan Zepa Anggaraini (2019) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin” menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian dengan observasi, wawancara dan telaah dokumen dengan informan berjumlah tujuh orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu belum terlaksana dengan baik secara keseluruhan, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berwujud, ruang tunggu yang belum dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti AC, sehingga masyarakat belum merasa nyaman diruang tunggu. Kehandalan, kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi sudah tergolong baik, terlihat dari kemampun dan keahlian dalam penggunaan teknologi yang ada di kantor sebagai alat bantu dalam proses melayani masyarakat. Ketanggapan, dalam melayani masyarakat belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, karena petugas dalam melakukan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang tepat dan masih ada beberapa keluhan masyarakat yang belum dapat direspon dengan cepat. Jaminan, masih ditemukan pelayanan yang belum terjamin selesai dengan waktu yang telah ditentukan. Empati, masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan.

3.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2019 : 95),

merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Berdasarkan perumusan masalah, maka kerangka berpikir digambarkan seperti di bawah ini:



Berdasarkan perumusan masalah, maka kerangka berpikir digambarkan bahwa Kecamatan Hilisawaaha merupakan salah satu dari beberapa kecamatan yang terbentuk di Kabupaten Nias Selatan. kecamatan ini menjadi lokasi fokus untuk menganalisis kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat kepada masyarakat. Dimana terdapat regulasi undang-undang disiplin kerja pegawai ¹ Dalam peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil artinya PP No. 53 Tahun 2010 itu menyatakan antara lain yaitu Mentaati ketentuan jam kerja, Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik, Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya

masing-masing dan Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-sebaiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ada yang menjadi tolak ukurnya yaitu kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dan ini juga menjadi indikator dalam penelitian ini artinya bahwa Indikator kinerja Pegawai ini mengukur seberapa baik hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh seorang pegawai, menilai seberapa banyak pekerjaan yang telah diselesaikan oleh seorang pegawai dalam periode waktu tertentu, mencerminkan sejauh mana seorang pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya, menilai kemampuan seorang pegawai untuk bekerja sama dalam tim, terkait indikator kualitas pelayanan sangat diperlukan pelayanan ini mengukur seberapa cepat dan tanggap seorang pelayan dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan, menilai tingkat akurasi dan relevansi informasi yang diberikan oleh pelayan kepada pelanggan, mencerminkan sejauh mana komunikasi antara pegawai dalam memberikan pelayanan yang terkoordinasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Maolani dan Cahyana (2020), berpendapat bahwa: “Metode penelitian merupakan suatu proses sistematis dari penelitian yang menyangkut bagian bagian yang saling berkaitan, atau suatu langkah-langkah yang sistematis dan logis untuk memecahkan suatu masalah dalam memperoleh hasil yang obyektif”. Metode yang digunakan dipenelitian ini adalah Pendekatan kualitatif dimana Pendekatan ini dapat digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang mengidentifikasi indikator kinerja yang relevan untuk mengevaluasi kinerja pegawai. Indikator kinerja ini harus mencakup aspek-aspek seperti responsivitas, kecepatan pelayanan, akurasi, kesopanan, kepatuhan terhadap prosedur. Metode wawancara, observasi dan dokumentasi dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiono (2020:3), Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja pegawai dengan indikator yaitu:
 - a. Kualitas hasil pekerjaan
 - b. Kuantitas hasil pekerjaan
 - c. Pengertian terhadap pekerjaan
 - d. Kerja Sama
2. Kualitas pelayanan dengan indikator yaitu:
 - a. Responsif terhadap kebutuhan Masyarakat
 - b. Ketepatan informasi
 - c. Komunikasi antarpegawai

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan Alamat: Desa Maluo Kecamatan Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan Kode pos 22864. Jadwal penelitian dilaksanakan mulai pada tanggal 8 september 2023 sampai penelitian berakhir.

3.4. Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456), Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya informan, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer yang dilakukan pada camat, pegawai dan masyarakat, Untuk mengetahui sejauh mana proses penerapannya dan mendukung penelitian ini.

Tabel 3.2
Data informan

NO	NAMA	JABATAN
1	Elizaman Waruwu, S.Pd	Sekcam
2	Elisande Waruwu	Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan
3	Alimagosi Halawa	Kasubag Perencanaan dan laporan

3.5 Instrumen Penelitian

Sugiyono (2020), menjelaskan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau media yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian, seperti Kuesioner, Wawancara, Observasi, dan studi dokumentasi. Instrumen penelitian yang dapat digunakan untuk Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan. Dalam penelitian ini, peneliti

bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Adapun instrumen penelitian yang digunakan untuk mendukung teknik pengambilan data agar tidak keluar dari judul yang diangkat dalam peneliti ini, Dimana peneliti akan menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono, 2019:224, “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan”. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

John W. Creswell (2018:400), Creswell menyatakan bahwa observasi adalah proses mengumpulkan data dengan mengamati orang, tempat, atau peristiwa secara langsung. Observasi dapat dilakukan secara partisipan, yaitu dengan terlibat langsung dalam kegiatan yang diamati, atau secara nonpartisipan, yaitu mengamati dari luar tanpa terlibat langsung. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang menjadi focus penelitian. Saya melakukan observasi Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan yang beralamat Maluo Kecamatan Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019 : 195), menyatakan bahwa wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh”. Wawancara merupakan sesi tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti yang dilaksanakan secara tatap muka dengan Camat Hilisalawahe, pegawai dan masyarakat.

3. Dokumentasi

Michael Buckland (2018:240), Seorang ahli dalam bidang ilmu informasi dan perpustakaan yang telah mengemukakan konsep "rekayasa dokumentasi" dan penekanan pada pentingnya konteks informasi dalam dokumentasi. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan. Adapun contoh dari dokumentasi yaitu : catatan data tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan di sertai gambar-gambar.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan pada saat pengumpulan data sedang berjalan dan ketika selepas menyelesaikan pengumpulan data pada kurun waktu tertentu. Ketika sedang melakukan wawancara peneliti harus melaksanakan analisis pada setiap tanggapan narasumber yang sedang diwawancarai. Apabila tanggapan narasumber dirasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali sampai diperoleh data yang dianggap mengyakinkan. Peneliti ini akan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020: 132-142) dimana terdapat empat tahapan analisis data, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data
Aktivitas pokok pada penelitian yaitu pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif pengumpulan data bisa dilaksanakan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Pengumpulan data bisa dilaksanakan sehari-hari sampai berbulan-bulan sehingga didapatkan data yang banyak dan beragam.
2. Reduksi Data.
Data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data, jumlahnya banyak serta beragam, membuat data yang didapatkan perlu dicatat dengan teliti dan rinci, untuk kemudian direduksi. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, dan dicari tema dan pola dari data. Sehingga data yang sudah direduksi dapat membuat gambaran lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data pada tahap berikutnya atau mencari data yang dibutuhkan lagi.
3. Penyajian Data.
Setelah data direduksi kemudian langkah selanjutnya dari analisis data ialah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan cara membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Tujuan penyajian data merupakan untuk memudahkan memahami apa yang

terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

4. Kesimpulan Dan Verifikasi.

Tahap terakhir dari model analisis data Miles dan Huberman ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan pada penelitian kualitatif bisa jadi menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat diawal ataupun bisa jadi tidak bisa menjawab rumusan masalah itu. Karena pada penelitian kualitatif rumusan masalah masih bersifat sementara dan dinamis mengikuti perkembangan penelitian dilapangan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif berupa penemuan baru dimana sebelumnya tidak ada, penemuan itu bisa berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya belum jelas sehingga sesudah diteliti menjadi jelas dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan

Pada tahun 2006 bergabung beberapa tokoh dari enam desa (Desa Maluo, Desa Hiliadulo, Desa Umbuasi, Desa Sisobahili Siwalawa, dan Desa Manawadano), Untuk menyepakati rencana pembekaran Wilayah Kecamatan Hilisalawahe, yang pada waktu itu masih wilayah Kecamatan Lolowau Nias Selatan. Pertemuan diadakan pertama kali digedung Gereja Katolik ST Berua Maluo Desa Maluo. Pertemuan ini difasilitasi oleh para tokoh masyarakat dari enam desa turut hadir para tokoh yang mengkoordinir pertemuan tersebut, yaitu: Bapak Fatosala Halawa (alm) Pada saat itu menjabat sebagai anggota DPRD di Kabupaten. Nias Selatan dapil III, Bapak Sukahati Halawa (alm), Bapak Sabarudi Halawa (alm) dan Bapak Rorogo Halawa (alm).

Satu persatu tokoh masyarakat lainnya yang tidak dapat di sebut namanya. Pada pertemuan berikutnya para tokoh tersebut mengundang masyarakat Hilisalawa'ahé. Berdasarkan hasil musyawarah bersama maka dibentuk panitia pemekaran kecamatan Hilisalawa'ahé dengan pengurus antara lain:

1. Penasehat adalah seluruh tokoh di wilayah calon kecamatan Hilisalawa'ahé
2. Panitia Harian:
 - Ketua : Samueli Halawa
 - Sekretaris : Saderakhi Waruwu
 - Bendahara : Sabarudi Halawa (alm)

Pengajuan usulan pemekaran kecamatan Hilisalawa'ahé, pengendalian dana dan pembahasan lokasi perpindahan kantor camat Hilisalawa'ahé dan kantor lainnya. Dengan usaha kerja sama panitia dan seluruh tokoh masyarakat sehingga segala dokumen administrasi dapat

dilengkapi dan diteruskan kepada pemerintahan daerah Kabupaten Nias Selatan untuk diproses sebagai dasar untuk pemekaran Kecamatan Hilisalawa'ahé, sebagai salah satu Kecamatan di wilayah pemerintah Kabupaten Nias Selatan pada tahun 2009 dikeluarkan satu putusan pemerintahan daerah Kabupaten Nias Selatan, yakni pemekaran Desa Anaoma, dari Desa Umbunasi Kecamatan Lolowau Kabupaten Nias Selatan. Mengingat bahwa pendirian Kecamatan Hilisalawa'ahé tidak memenuhi syarat yang mana pada saat itu setidaknya 10 (sepuluh) Desa baru dapat satu Kecamatan pemekaran, maka pada tahun 2010 dimekarkan beberapa wilayah Kecamatan Lolowau, antara lain:

- Desa Maluo mekar menjadi tiga Desa, yaitu: Desa Maluo (induk), Desa Berua Siwalawa dan Desa Bukit Burasi.
- Desa Umbunasi mekar menjadi dua Desa, yaitu: Desa Umbunasi (induk) dan Desa Umbuasi Barat.
- Desa Helefanikha mekar menjadi dua Desa, yaitu: Desa Helefanikha (Induk, masuk Wilayah Kec. Onohajumba setelah mekar) dan Desa Hiligodu (Masuk Wilayah Hilisalawa'ahé setelah mekar).

Setelah dokumen atau administrasi pemekaran Desa disampaikan kepada pemerintah daerah Kabupaten Nias Selatan, maka pada tahun 2010 disahkan pemekaran Desa Kec. Hilisalawa'ahé yang sudah memenuhi syarat sebagai mana Desa yang bergabung antara lain yaitu Desa Maluo, Desa Hiliadulo, Desa Umbuasi, Desa Sisobahili Siwalawa, Desa Manawadano, Desa Talio, Desa Anaoma, Desa Umbuasi Barat, Desa Hiligodu dan Desa Bukit Burasi.

Pada tahun 2012 disahkan pemekaran Kecamatan Hilisalawa'ahé di Wilayah kabupaten Nias Selatan yang salah satunya Kecamatan Hilisalawa'ahé. Berdasarkan perencanaan dan kesempatan bersama melalui koordinasi pemerintah dan para Tokoh Masyarakat, sehingga Bupati Nias Selatan Drs. Idealisman Dakhi merestui perencanaan Kecamatan Hilisalawa'ahé yang dilaksanakan pada

tanggal 14 Februari 2013 di lapangan SD Hiliadulo, turut hadir Masyarakat Desa Sebelah.

Tabel 4.1
Para camat yang pernah menjabat:

No	Nama	Masa Bakti	
		Tmk Masuk	Tmt Berakhir
1	Fasa'aro Laia, S.Pd	27 Desember 2012	13 mei 2013
2	Bazatulo Laia S.Pd	15 Mei 2013	18 september 2014
3	Martinus Halawa S.Pd	22 September 2014	14 Oktober 2015
4	Drs. Sawato Lombu	17 Oktober 2015	15 November 2016
5	Sekhinafao Giawa	22 November 2016	22 Juli 2020
6	Foanoita Halawa	27 Juli 2020	2 Januari 2022
7	Rozama Nduru	05 Januari 2022	

Tabe. 4.1.1 Para camat yang pernah menjabat.

Demikian Sejarah singkat berdirinya Kec. Hilisalawa'ahe.

4.1.2 Visi Misi Kantor Camat Hilisalawaahe Kabupaten Nias Selatan

Visi:

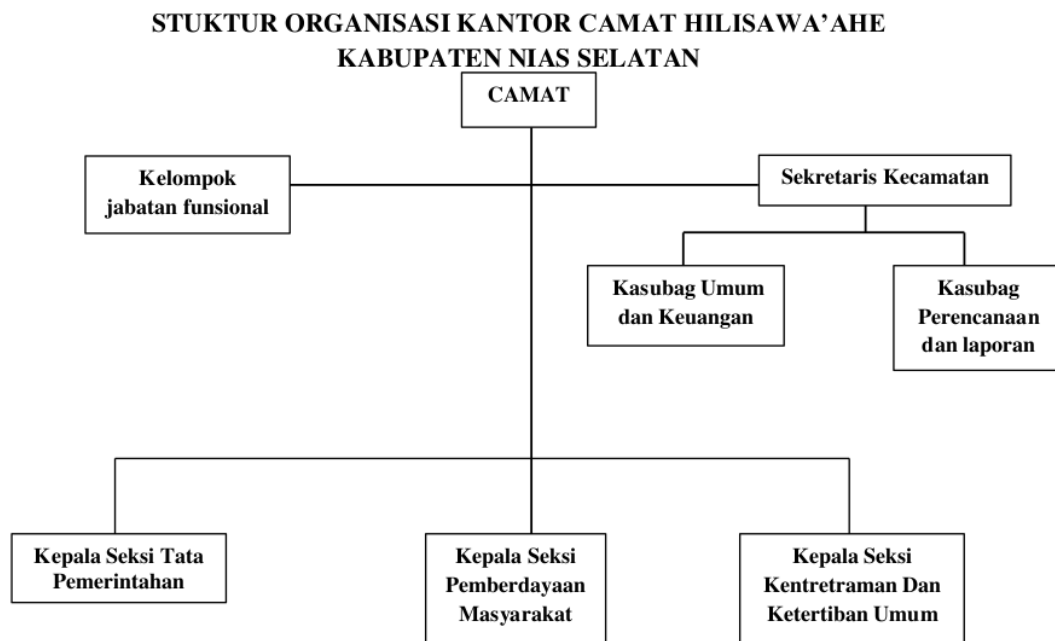
Mewujudkan Kecamatan Hilisalawa'ahe sebagai wilayah yang unggul, berdaya saing, dan berkualitas, dengan pelayanan publik yang efisien, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Misi:

1. Memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan mudah diakses untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Mengembangkan infrastruktur dan sarana yang mendukung pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan sosial, dan keamanan wilayah kecamatan.
3. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan dukungan untuk program-program pemberdayaan masyarakat.

4. Melindungi lingkungan hidup kecamatan dan mempromosikan praktek-praktek berkelanjutan dalam pengelolaan sumber daya alam.
5. Menjaga ketertiban dan keamanan di wilayah kecamatan dengan kerjasama bersama aparat keamanan dan masyarakat.
6. Mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dengan mendukung usaha kecil, menengah, dan mikro serta promosi investasi di kecamatan.
7. Menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan dan kebijakan di kantor camat.
8. Mengembangkan kompetensi pegawai kantor camat melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan.
9. Membangun kerja sama yang erat dengan pemerintah daerah, organisasi non-pemerintah, dan sektor swasta untuk mencapai tujuan pembangunan kecamatan.

4.1.3 Struktur Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan



Gambar 4.1.
Stuktur Organisasi Kantor Camat Hilisalawahe

Sumber : Kantor Camat, Tahun 2023

4.2 Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor camat

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor camat memiliki peran penting dalam memastikan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat yang datang untuk memperoleh layanan. Artinya Pegawai di kantor camat harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang tugas dan prosedur mereka, serta keahlian yang relevan untuk memberikan pelayanan dengan baik, Kemampuan komunikasi yang baik sangat penting yaitu Pegawai harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif dengan masyarakat yang datang untuk memperoleh informasi atau layanan. Ini mencakup kemampuan mendengarkan dengan baik dan menjawab pertanyaan dengan ramah.

Pegawai kantor camat harus memiliki keterampilan interpersonal yang baik untuk berinteraksi dengan beragam jenis masyarakat. Mereka harus dapat mengatasi konflik dengan baik dan bersikap sopan serta menghormati semua individu yang datang untuk memperoleh layanan. Mengikuti prosedur yang ditetapkan dengan benar adalah penting dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan legal. Pegawai harus memahami dan mematuhi prosedur yang berlaku. Penggunaan Teknologi: Banyak kantor camat saat ini menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan. Pegawai harus terampil dalam menggunakan perangkat lunak dan sistem yang diperlukan untuk pekerjaan mereka. Pengelolaan Waktu: Pegawai harus mampu mengelola waktu mereka dengan baik untuk menghindari antrian panjang dan memberikan pelayanan dengan cepat. Ini dapat mencakup penjadwalan yang efisien dan prioritas yang tepat dalam memberikan pelayanan. Pelatihan dan Pengembangan: Pelatihan berkala dan pengembangan pegawai dapat membantu meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Pendekatan Layanan Pelanggan: Melihat pelayanan sebagai layanan pelanggan dan memprioritaskan kepuasan masyarakat adalah faktor penting. Pegawai harus mementingkan kebutuhan dan harapan masyarakat. Evaluasi dan Umpan Balik: Kantor camat harus memiliki sistem evaluasi kinerja pegawai dan

mekanisme untuk menerima umpan balik dari masyarakat. Hal ini dapat membantu mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan. Pemahaman tentang Kepentingan Publik: Pegawai di kantor camat harus memiliki pemahaman yang kuat tentang peran mereka dalam melayani kepentingan publik dan masyarakat secara umum.

Apa yang menjadi indikator utama dalam menilai kualitas hasil pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat?

Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor camat hilisalawaaha Kabupaten Nias Selatan:

Hasil wawancara dengan Sekcam Bapak Elizaman Waruwu, S.Pd mengatakan bahwa:

“Indikator utama untuk menilai kualitas hasil pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam konteks hal ini adalah Menilai sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat. Ini dapat diukur melalui survei kepuasan masyarakat atau wawancara dengan pengguna layanan.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Kualitas hasil pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat dapat dinilai dengan mempertimbangkan berbagai faktor dan indikator yang mencerminkan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi standar dan kebutuhan masyarakat atau Sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Konsep tersebut sesuai dengan Kotler & Keller (2018:143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan Bapak Elisande Waruwu mengatakan bahwa:

“Indikator utama untuk menilai kualitas hasil pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat dapat dinilai dengan Ketepatan dalam memberikan informasi, solusi, atau layanan kepada masyarakat merupakan indikator penting, ini sangat mencakup akurasi informasi yang diberikan dan keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat” (wawancara pada hari Sabtu, 9 September 2023).

Konsep ini sesuai dengan Tjiptono (2020:22) menyatakan ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses artinya dengan menjaga tingkat ketepatan yang tinggi dalam memberikan informasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sebuah organisasi atau lembaga pemerintah dapat memastikan bahwa pelayanannya memiliki kualitas yang baik. Kualitas yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, indikator ini menjadi penting dalam menilai kualitas hasil pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan laporan Bapak Alimagosi Halawa mengatakan bahwa:

“Indikator utama dalam menilai kualitas hasil pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini adalah Kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan jelas dan efektif dengan masyarakat. kemampuan mendengarkan dengan baik dan merespons dengan benar apa menjadi kebutuhan masyarakat.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Kemampuan komunikasi yang baik dari pegawai, termasuk kemampuan mendengarkan dan merespons dengan tepat, menjadi unsur utama dalam menilai kualitas hasil pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi yang baik memungkinkan pemerintah atau lembaga yang bersangkutan untuk lebih baik dalam memahami, merespons, dan memenuhi kebutuhan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani. Konsep ini sesuai dengan Dale Carnegie (2020:34) pegawai mengajarkan bahwa kemampuan berkomunikasi yang baik, seperti mendengarkan dengan penuh perhatian dan berbicara dengan sopan, adalah kunci untuk membangun hubungan yang baik dalam dunia kerja.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dimana peneliti melihat bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat pada Kantor Camat menjadi indikator utama dalam menilai kualitas hasil pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat dimana hasil Observasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai menjadi

sorotan utama dalam penilaian kinerja. Dengan ini bisa menggambarkan pentingnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kesimpulannya, keseluruhan wawancara menyoroti pentingnya aspek-aspek seperti kepuasan masyarakat, ketepatan dalam memberikan layanan, dan kemampuan komunikasi pegawai sebagai indikator utama dalam menilai kualitas hasil pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat, kesimpulan ini sesuai dengan Konsep ini sesuai dengan Tjiptono (2020:22) menyatakan ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Ini menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan dapat melibatkan pengukuran kepuasan masyarakat, akurasi informasi, keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dan kemampuan komunikasi yang efektif. Penggabungan indikator-indikator ini dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan komprehensif tentang kualitas hasil pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat di kantor Camat.

Ada empat indikator kinerja pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan yang dapat dilihat berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh ibson dalam Sri Suranta (2020: 27) sebagai berikut:

1. Kualitas Hasil Pekerjaan

Kualitas hasil pekerjaan merujuk pada tingkat keunggulan atau ketepatan suatu pekerjaan atau produk yang dihasilkan. Ini mencakup sejauh mana pekerjaan atau produk memenuhi standar, spesifikasi, atau harapan yang telah ditetapkan. Kualitas hasil pekerjaan sangat penting dalam berbagai konteks, termasuk dalam dunia kerja, produksi, dan pelayanan.

Bagaimana bapak menilai kualitas hasil pekerjaan dari pelayanan yang pernah bapak terima dari lembaga pemerintah atau institusi publik?

Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan Kualitas hasil pekerjaan: antara lain Hasil wawancara dengan Sekcam Bapak Elizaman Waruwu, S.Pd mengatakan bahwa:

“Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kemudian dapat mengumpulkan pendapat dan pengalaman masyarakat yang telah menggunakan layanan dari kantor camat, artinya dengan survei dapat mencakup kejelasan komunikasi, responsifitas pegawai, efisiensi pelayanan.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Menekankan pentingnya mengambil pendekatan berbasis data dan pengalaman masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan di kantor camat. Survei kepuasan masyarakat menjadi alat yang relevan dan efektif untuk mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di institusi tersebut. Konsep ini sesuai dengan Philip Kotler (2020:45), Kualitas pelayanan Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan berbasis data dan survei kepuasan masyarakat dapat dianggap sebagai alat untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan Bapak Elisande Waruwu mengatakan bahwa:

Melakukan survei kepada masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan kantor camat adalah metode yang sangat relevan. Dengan survei itu nanti dapat di ketahui sejauh mana mereka puas dengan respons pegawai, waktu penyelesaian permintaan, kejelasan komunikasi, dan kesan umum tentang pelayanan. (wawancara pada hari Sabtu, 9 September 2023).

Menekankan pentingnya mengambil pandangan masyarakat sebagai bagian dari penilaian kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor camat.

Hasil wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan laporan Bapak Alimagosi Halawa mengatakan bahwa:

“Dengan memperhatikan seberapa cepat dan responsif lembaga tersebut dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, atau keluhan. Jika tanggapan diberikan dengan cepat, ini menandakan tingkat kinerja yang baik. (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Tingkat responsivitas dan kecepatan dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, atau keluhan dari lembaga pemerintah atau institusi publik adalah indikator penting dari kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketika tanggapan diberikan dengan cepat, hal ini menandakan komitmen untuk memberikan pelayanan yang efisien dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dimana peneliti melihat bahwa kualitas hasil pekerjaan dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana pegawai kantor camat berkinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Data dari observasi ini dapat memberikan wawasan yang berharga untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari survei, wawancara, dan analisis data kinerja. Dengan demikian, observasi merupakan salah satu komponen penting dalam metode penelitian untuk mengevaluasi kualitas hasil pekerjaan dalam konteks penelitian ini.

Jadi, kesimpulannya pendekatan yang beragam yang melibatkan survei kepuasan masyarakat, pengumpulan data internal, dan observasi dapat digunakan untuk menyelidiki dan menilai kualitas hasil pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat. Dengan kombinasi berbagai sumber data ini, penelitian Anda dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di kantor tersebut. Kesimpulan ini sesuai dengan konsep Philip Kotler (2020:45), Kualitas pelayanan Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan berbasis data dan survei kepuasan masyarakat dapat dianggap sebagai alat untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2. Kuantitas hasil pekerjaan

Kuantitas hasil pekerjaan merujuk pada jumlah atau volume pekerjaan atau produk yang dihasilkan dalam suatu periode waktu tertentu. Ini adalah dimensi yang berbeda dari kualitas, karena kuantitas berkaitan dengan seberapa banyak pekerjaan atau produk yang dikerjakan atau

dihasilkan, sedangkan kualitas berkaitan dengan sejauh mana pekerjaan atau produk tersebut memenuhi standar atau harapan yang telah ditetapkan.

Bagaimana bapak memastikan bahwa bapak tetap produktif dan dapat mencapai target kuantitas pekerjaan yang ditetapkan? Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan Kuantitas hasil pekerjaan:

Hasil wawancara dengan Sekcam Bapak Elizaman Waruwu, S.Pd mengatakan bahwa:

“Untuk memastikan produktivitas dan mencapai target kuantitas pekerjaan yang ditetapkan yaitu dengan cara diawali dengan merencanakan tugas-tugas secara terperinci dengan hal ini tentunya apa yang perlu dicapai dalam jangka pendek, jangka panjang dan membuat daftar prioritas untuk menentukan pekerjaan yang paling penting. (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Bahwa salah satu kunci untuk memastikan produktivitas dan mencapai target kuantitas pekerjaan yang ditetapkan adalah dengan melakukan perencanaan yang terperinci. menekankan pentingnya merencanakan tugas-tugas secara cermat, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, serta membuat daftar prioritas untuk menentukan pekerjaan yang paling penting. Konsep ini sesuai dengan Henry (Willy Herdianto 2020:21) menyatakan bahwa “Penilaian kinerja adalah proses organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu.

Hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan Bapak Elisande Waruwu mengatakan bahwa:

“Untuk memastikan produktivitas dan mencapai target kuantitas pekerjaan yang ditetapkan yaitu dijadwalkan waktu kerja dengan bijak serta ditetapkan jadwal rutin untuk pekerjaan yang memerlukan konsentrasi tinggi, dan dipastikan untuk menghindari gangguan selama periode tersebut dengan gunakan metode manajemen waktu seperti Teknik Pomodoro untuk dalam hal itu dapat meningkatkan produktivitas.” (wawancara pada hari Sabtu, 9 September 2023).

Dengan menerapkan strategi-strategi seperti ini, pegawai Kantor Camat dapat meningkatkan produktivitas mereka dalam mengejar target

kuantitas pekerjaan yang telah ditetapkan. Kesimpulannya, pengaturan waktu dengan bijak dan manajemen waktu yang efektif adalah kunci untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam tujuan. Konsep ini sesuai dengan Kasmir (2018:189-192) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah Kemampuan dan keahlian atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.

Hasil wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan laporan Bapak Alimagosi Halawa mengatakan bahwa:

“Menggunakan alat manajemen tugas atau perangkat lunak yang dapat membantu, mengatur dan melacak pekerjaan dengan ini akan membantu tetap fokus pada pekerjaan yang harus diselesaikan. (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Kesimpulannya, penggunaan alat atau perangkat lunak Manajemen tugas adalah salah satu metode yang efektif untuk meningkatkan produktivitas dan membantu pegawai Kantor Camat tetap terfokus pada pekerjaan yang harus diselesaikan. Konsep ini sesuai dengan Kasmir (2018:189-192) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah Pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dimana peneliti melihat bahwa Kuantitas hasil pekerjaan dapat membantu dalam mendapatkan pemahaman yang lebih langsung tentang bagaimana pegawai menjalankan tugas mereka sehari-hari dan sejauh mana mereka mencapai target kuantitas yang telah ditetapkan. Jadi, Kesimpulannya, semua pihak yang diwawancarai memiliki kesadaran yang kuat tentang perencanaan, manajemen waktu, dan penggunaan alat atau metode untuk meningkatkan produktivitas. Ini adalah langkah-langkah penting dalam memastikan bahwa pegawai Kantor Camat dapat mencapai target kuantitas pekerjaan yang telah ditetapkan. Dengan kombinasi strategi-strategi ini, diharapkan kualitas hasil pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat dapat ditingkatkan. Kesimpulan sesuai dengan Kasmir (2018:189-192) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah Kemampuan dan

keahlian atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.

3. Pengertian Terhadap Pekerjaan

Mengacu pada cara seseorang mengartikan, menerima, dan merespons pekerjaan yang mereka lakukan. Pengertian ini mencakup pandangan, sikap, dan perasaan individu terhadap pekerjaan mereka.

Bagaimana pandangan terhadap pentingnya memiliki pengertian yang mendalam terhadap pekerjaan yang sedang jalani? Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan Pengertian Terhadap Pekerjaan:

Hasil wawancara dengan Sekcam Bapak Elizaman Waruwu, S.Pd mengatakan bahwa:

“Dengan memahami pekerjaan dengan baik, dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dengan arti kata lain memahami prosedur yang benar, menjawab pertanyaan dengan tepat, dan memberikan solusi yang efisien untuk masalah yang dihadapi masyarakat.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Bahwa pemahaman yang mendalam terhadap pekerjaan adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini mencakup pemahaman prosedur yang benar, kemampuan menjawab pertanyaan dengan tepat, dan memberikan solusi yang efisien untuk masalah yang dihadapi masyarakat. Dengan kata lain, pemahaman yang baik tentang pekerjaan adalah fondasi utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat atau instansi pemerintah lainnya. Konsep ini sesuai dengan Afandi (2021:86–87) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: Kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya merupakan faktor kunci dalam menentukan kinerja. Kemampuan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang relevan.

Hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan Bapak Elisande Waruwu mengatakan bahwa:

“Di haruskan memahami pekerjaan yang mendalam terhadap pekerjaan dengan hal itu memungkinkan untuk bekerja lebih efisien dan tahu langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat.” (wawancara pada hari Sabtu, 9 September 2023).

Dalam konteks pelayanan publik, pemahaman yang mendalam tentang pekerjaan adalah faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan efisien kepada masyarakat. Pernyataan tersebut mencerminkan pentingnya fokus pada pemahaman tugas dan tanggung jawab sebagai dasar untuk mencapai tujuan dan hasil yang baik dalam pekerjaan sehari-hari. Sesuai dengan konsep Kasmir (2018:189-192) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah Kemampuan dan keahlian atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.

Hasil wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan laporan Bapak Alimagosi Halawa mengatakan bahwa:

“Didalam pekerjaan pelayanan publik, akan dihadapkan pada berbagai tantangan dan masalah yang memerlukan pemahaman yang mendalam untuk mengatasinya artinya Dengan pemahaman yang baik, dapat merancang solusi yang efektif.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Pentingnya kompetensi dan pengetahuan yang mendalam dalam pelayanan publik. Dengan pemahaman yang baik, pegawai pelayanan publik dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas mereka dan memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat yang dilayani. Konsep ini sesuai dengan konsep Kasmir (2018:189-192) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah Pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dimana peneliti melihat bahwa pengertian terhadap pekerjaan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang seberapa baik pegawai Kantor Camat atau instansi pelayanan publik lainnya dalam memahami pekerjaan mereka. Jadi dapat disimpulkan ketiga pendapat di atas ini menunjukkan konsensus tentang pentingnya pemahaman yang mendalam terhadap pekerjaan dalam konteks

pelayanan publik. Pemahaman ini tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan, tetapi juga pada efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Konsep ini sesuai dengan Kasmir (2018:189-192) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik.

4. Kerja Sama

Kerja sama adalah tindakan atau proses bekerja bersama-sama dengan orang lain atau kelompok dalam rangka mencapai tujuan bersama atau memecahkan masalah. Kerja sama merupakan elemen penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di lingkungan kerja, keluarga, komunitas, dan organisasi.

Bagaimana menurut bapak pentingnya kerja sama dalam mencapai tujuan bersama di lingkungan kerja? Peneliti telah mewawancarai beberapa informan terkait dengan kerja sama:

Hasil wawancara dengan Sekcam Bapak Elizaman Waruwu, S.Pd mengatakan bahwa:

“Ketika pegawai bekerja sama, tugas-tugas dapat diselesaikan dengan lebih efisien. Setiap anggota tim dapat mengambil peran yang sesuai dengan keahlian dan tanggung jawab mereka, sehingga mengurangi tumpang tindih dan waktu yang terbuang.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Kerja sama di antara pegawai dapat meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan tugas-tugas. Setiap anggota tim memiliki peran yang sesuai dengan keahlian dan tanggung jawab mereka, yang mengurangi tumpang tindih dan meminimalkan waktu yang terbuang. Hal ini menunjukkan bahwa Camat mengakui bahwa kerja sama di Kantor Camat adalah faktor penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada masyarakat. Patrick Lencioni (2018:45) menyatakan bahwa pegawai harus bekerjasama yang kuat di antara pegawai terbentuk melalui kepercayaan, komunikasi yang baik, konflik yang sehat, komitmen terhadap tujuan bersama, dan akuntabilitas.

Hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan Bapak Elisande Waruwu mengatakan bahwa:

“Dalam konteks pelayanan, kerja sama antarpegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan berkolaborasi, mereka dapat saling mendukung, berbagi pengetahuan, dan memberikan solusi yang lebih baik untuk mengatasi masalah yang muncul.” (wawancara pada hari Sabtu, 9 September 2023).

Kerja sama antarpegawai dalam konteks pelayanan kepada masyarakat memiliki dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Melalui kolaborasi, pegawai dapat saling mendukung, berbagi pengetahuan, dan bersama-sama mencari solusi yang lebih baik untuk mengatasi masalah yang muncul dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kerja sama tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan oleh instansi seperti kantor camat. Konsep ini sesuai dengan Afandi (2021:86–87) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: Kompetensi: Kompetensi pegawai mencakup kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas dengan baik.

Hasil wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan laporan Bapak Alimagosi Halawa mengatakan bahwa:

“Kerja sama memungkinkan berbagai perspektif dan ide untuk disatukan artinya ini dapat merangsang inovasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan menciptakan solusi kreatif untuk permasalahan yang dihadapi.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Kerja sama di antara pegawai di kantor camat memiliki potensi untuk menggabungkan berbagai perspektif dan ide yang beragam. Hal ini memungkinkan tim untuk merangsang inovasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan bekerja sama, pegawai dapat menghasilkan solusi kreatif untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam konteks pelayanan publik. Dengan kata lain, kerja sama memainkan peran penting dalam memfasilitasi proses inovasi dan

pengembangan solusi yang lebih efektif dalam memberikan layanan kepada masyarakat di kantor camat. Konsep ini sesuai dengan Bruce Tuckman (2020:45), Menyatakan bahwa tahap "Norming" adalah tahap di mana tim mulai mengembangkan kerja sama yang efektif, ini menunjukkan pentingnya memahami bahwa kerja sama sering membutuhkan waktu dan usaha untuk berkembang.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dimana peneliti melihat bahwa kerja sama ini dapat menjadi sumber data yang berharga untuk analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor camat, dengan melihat dampak konkret dari kerja sama, peneliti dapat memberikan rekomendasi yang lebih kuat untuk meningkatkan pelayanan dan efisiensi di lingkungan tersebut. Jadi dapat disimpulkan ketiga pendapat di atas ini dari pernyataan mereka adalah bahwa kerja sama antarpegawai di Kantor Camat berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, kualitas pelayanan, dan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks analisis kinerja pegawai, kerja sama ini dapat menjadi faktor kunci yang mendukung pencapaian tujuan bersama dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Konsep ini sesuai dengan Afandi (2021:86–87) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: Kompetensi: Kompetensi pegawai mencakup kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas dengan baik.

Kemudian ada tiga indikator Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan yang dapat dilihat berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Leonard L. Berry (2018:78), sebagai berikut:

1. Responsif Terhadap Kebutuhan

Merujuk pada kemampuan atau sikap untuk mendengar, memahami, dan bertindak sesuai dengan kebutuhan, permintaan, atau harapan individu atau kelompok lain. Responsif terhadap kebutuhan

adalah bagian penting dari komunikasi dan interaksi sosial yang sehat dan produktif.

Bagaimana Bapak dan tim Bapak mengimplementasikan konsep "responsif terhadap kebutuhan" dalam pelayanan yang Bapak berikan?

Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan Responsif Terhadap Kebutuhan:

Hasil wawancara dengan Sekcam Bapak Elizaman Waruwu, S.Pd mengatakan bahwa:

“Tim harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan harapan masyarakat yang dilayani.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Bahwa pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan harapan masyarakat yang dilayani adalah suatu hal yang sangat penting dalam menjalankan tugas pemerintah daerah. Camat menekankan pentingnya pemahaman ini sebagai dasar untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas kepada masyarakat. Dengan memahami dengan baik apa yang diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat, tim kantor camat dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas mereka dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Hal ini juga mencerminkan pentingnya aspek partisipatif dalam pemerintahan, di mana pendapat dan kebutuhan masyarakat harus menjadi pertimbangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep ini sesuai dengan Kasmir (2018:189-192) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: Kepimpinan merupakan perilaku seorang pimpinan dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahNya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggungjawab yang diberikannya.

Hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan Bapak Elisande Waruwu mengatakan bahwa:

“Tim harus aktif berkomunikasi dengan masyarakat untuk mendengar masukan, keluhan, dan saran mereka hal ini dapat dilakukan melalui forum publik, pertemuan, atau saluran komunikasi lainnya.” (wawancara pada hari Sabtu, 9 September 2023).

Menggarisbawahi bahwa melibatkan masyarakat dalam proses komunikasi dan mendengarkan suara mereka adalah kunci untuk memahami dan merespons dengan tepat kebutuhan dan harapan mereka. Dengan demikian, tim kantor camat dapat merancang pelayanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan yang sebenarnya, dan juga memperbaiki kelemahan yang mungkin ada dalam pelayanan yang sudah ada. Konsep ini sesuai dengan Dale Carnegie (2020:34) pegawai mengajarkan bahwa kemampuan berkomunikasi yang baik, seperti mendengarkan dengan penuh perhatian dan berbicara dengan sopan, adalah kunci untuk membangun hubungan yang baik dalam dunia kerja.

Hasil wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan laporan Bapak Alimagosi Halawa mengatakan bahwa:

“Tim perlu merumuskan standar pelayanan yang jelas dan terukur berdasarkan masukan dari masyarakat artinya standar ini harus mencakup berbagai aspek pelayanan, termasuk waktu respons, kualitas, dan efisiensi.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Dengan demikian, tujuan utama adalah menciptakan panduan yang konsisten untuk mengukur dan memantau kinerja tim kantor camat dalam memberikan pelayanan. Standar yang terukur memungkinkan tim untuk mengevaluasi kinerja mereka secara objektif dan untuk melakukan perbaikan jika diperlukan. Hal ini membantu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Merumuskan standar pelayanan yang jelas dan terukur berdasarkan masukan masyarakat adalah langkah penting dalam meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan publik di kantor camat. Konsep ini sesuai dengan Kotler & Keller (2018:143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dimana peneliti melihat bahwa Responsif Terhadap Kebutuhan ini dapat membantu peneliti dan pemerintah daerah untuk mengidentifikasi area-area yang perlu

ditingkatkan dalam upaya meningkatkan responsifitas terhadap kebutuhan masyarakat. Jadi dapat disimpulkan ketiga pendapat di atas ini dapat diidentifikasi bahwa upaya untuk meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat mencakup pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan masyarakat, komunikasi aktif dengan mereka, dan penetapan standar pelayanan yang jelas. Ini adalah langkah-langkah penting dalam upaya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani. Konsep ini sesuai dengan Kotler & Keller (2018:143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

2. Ketepatan Informasi

Ketepatan informasi merujuk pada sejauh mana informasi yang diberikan atau disampaikan adalah akurat, tepat, dan sesuai dengan fakta atau kebenaran. Ketepatan informasi adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam komunikasi, terutama dalam berbagai konteks seperti media, penelitian, bisnis, dan pendidikan.

Bagaimana Bapak mendefinisikan "ketepatan informasi" dalam konteks umum?

Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan Ketepatan Informasi:

Hasil wawancara dengan Sekcam Bapak Elizaman Waruwu, S.Pd mengatakan bahwa:

“Pegawai harus dapat memberikan informasi yang benar dan sesuai dengan fakta dan memberikan pemahaman yang baik tentang prosedur, peraturan, dan kebijakan yang berlaku di kantor camat.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Ini menggarisbawahi pentingnya profesionalisme dan integritas pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Konsep ini sesuai dengan Philip Kotler (2020:45), Kualitas pelayanan Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan berbasis data dan survei kepuasan masyarakat dapat dianggap sebagai alat untuk

mendengarkan dan merespons kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan Bapak Elisande Waruwu mengatakan bahwa:

“Informasi harus disampaikan kepada masyarakat dalam waktu yang sesuai, karna Keterlambatan dalam memberikan informasi dapat menghambat proses pelayanan dan mengganggu kepuasan masyarakat.” (wawancara pada hari Sabtu, 9 September 2023).

Penting untuk memberikan informasi kepada masyarakat dengan tepat waktu. Keterlambatan dalam memberikan informasi dapat berdampak negatif pada proses pelayanan dan dapat mengganggu kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, penting untuk memastikan bahwa informasi disampaikan dengan segera dan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Pemahaman ini menekankan pentingnya efisiensi dan keteraturan dalam memberikan informasi kepada masyarakat untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik dalam berinteraksi dengan pemerintah daerah. Konsep ini sesuai dengan Kasmir (2018:189-192) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah Komitmen kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan dan peraturan perusahaan dalam bekerja.

Hasil wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan laporan Bapak Alimagosi Halawa mengatakan bahwa:

“Pegawai harus bersikap terbuka dan transparan dalam memberikan informasi kepada masyarakat artinya siap menjawab pertanyaan dengan jujur dan memberikan semua informasi yang diperlukan tanpa menyembunyikan hal-hal yang penting.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Bahwa sikap terbuka, kejujuran, dan transparansi adalah prinsip-prinsip penting yang harus diterapkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat. Hal ini sesuai dengan definisi "ketepatan informasi" yang telah dibahas sebelumnya dalam konteks kinerja pegawai di kantor camat. Konsep ini sesuai dengan Robbins (2018:10), pengertian pegawai adalah “orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan

kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dimana peneliti melihat bahwa ketepatan informasi ini dapat membantu dalam mengevaluasi dan memahami sejauh mana pegawai di kantor camat memenuhi standar "Ketepatan Informasi" dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dapat disimpulkan ketiga pendapat di atas bahwa "Ketepatan Informasi" dalam konteks kinerja pegawai di kantor camat mencakup akurasi, keterlambatan, keterbukaan, dan transparansi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hal ini konsisten dengan prinsip-prinsip penting dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang benar, tepat waktu, dan lengkap, sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Jadi kesimpulan ini sesuai dengan konsep

3. Komunikasi Antarpegawai

Komunikasi antarpegawai adalah proses pertukaran informasi, ide, dan pesan antara anggota tim atau karyawan dalam suatu organisasi atau lingkungan kerja. Komunikasi yang efektif antarpegawai adalah kunci untuk mencapai kolaborasi yang baik, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat.

Bagaimana Bapak menilai tingkat efektivitas komunikasi antarpegawai di lingkungan kerja saat ini?

Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan Komunikasi Antarpegawai:

Hasil wawancara dengan Sekcam Bapak Elizaman Waruwu, S.Pd mengatakan bahwa:

“Melihat atau menilai tentang kinerja individu pegawai untuk memahami sejauh mana kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dan masyarakat, Faktor seperti respon terhadap pertanyaan masyarakat, kemampuan menjelaskan prosedur, dan keterampilan komunikasi interpersonal dengan hal itu nanti dapat dinilai.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Penilaian kinerja pegawai dalam hal kemampuan komunikasi dapat dilakukan dengan lebih terinci dan mencakup aspek-aspek penting yang menciptakan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Konsep ini sesuai dengan simanjuntak (2020:105), “kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas tertentu.

Hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan Bapak Elisande Waruwu mengatakan bahwa:

“Melakukan penilaian terhadap rapat tim atau pertemuan yang diadakan di kantor camat, dengan hal itu dapat mengukur sejauh mana pertemuan ini efektif dalam menyampaikan informasi, mengambil keputusan, dan mengkoordinasikan tugas.” (wawancara pada hari Sabtu, 9 September 2023).

Pentingnya evaluasi dan peningkatan berkelanjutan dalam pengelolaan pertemuan di lingkungan kantor camat. Dengan mengukur efektivitas pertemuan, kantor camat dapat memastikan bahwa komunikasi internal berjalan lancar, keputusan dibuat dengan lebih baik, dan tugas-tugas dikoordinasikan dengan efisien. Konsep ini sesuai dengan Henry (Willy Herdianto 2020:21) menyatakan bahwa “Penilaian kinerja adalah proses organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu.

Hasil wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan laporan Bapak Alimagosi Halawa mengatakan bahwa:

“Diberikan pelatihan kepada pegawai dalam hal keterampilan komunikasi, dengan hal itu nanti dapat dinilai sejauh mana pelatihan tersebut berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi mereka.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Dengan memberikan pelatihan keterampilan komunikasi kepada pegawai dan terus-menerus mengevaluasi efektivitasnya, kantor camat dapat memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan komunikasi yang kuat, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan lingkungan kerja yang lebih efisien.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dimana peneliti melihat bahwa Komunikasi Antarpegawai menjadi dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan atau perubahan dalam pengelolaan kantor atau

pengembangan keterampilan komunikasi pegawai jika diperlukan dan kemudian memberikan wawasan yang berharga dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Jadi dapat disimpulkan ketiga pendapat diatas bahwa untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di Kantor Camat, perlu dilakukan penilaian kinerja pegawai yang mencakup kemampuan komunikasi, evaluasi efektivitas rapat tim dan pertemuan, serta pelatihan keterampilan komunikasi jika diperlukan. Tindakan ini dapat membantu meningkatkan komunikasi internal antarpegawai dan komunikasi eksternal dengan masyarakat, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya berdasarkan uraian dari 4 (empat) indikator kinerja pegawai yaitu Kualitas hasil pekerjaan, Kuantitas hasil pekerjaan, Pengertian terhadap pekerjaan, Kerja Sama dan 3 (tiga) indikator kualitas pelayanan yaitu Responsif terhadap kebutuhan pelanggan, Ketepatan informasi, Komunikasi antarpegawai maka peneliti menyampaikan bahwa beginilah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor camat:

1. Kualitas Hasil Pekerjaan: Kinerja pegawai dapat dinilai dari segi kualitas hasil pekerjaan yang mereka hasilkan. Pelayanan kepada masyarakat harus berkualitas tinggi, yaitu memenuhi standar yang ditetapkan dan memenuhi harapan Masyarakat. Kualitas ini mencakup akurasi, kepatuhan terhadap prosedur, dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas.
2. Kuantitas Hasil Pekerjaan: Selain kualitas, kuantitas hasil pekerjaan juga penting. Pegawai di kantor camat harus mampu menyelesaikan tugas-tugas mereka dalam jumlah yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini mencakup efisiensi dalam penggunaan sumber daya yang tersedia.
3. Pengertian Terhadap Pekerjaan: Tingkat pengertian pegawai terhadap pekerjaan yang mereka lakukan juga berpengaruh pada kinerja. Pegawai yang memahami tugas dan tanggung jawab mereka akan

cenderung lebih efektif dalam melaksanakan pekerjaan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

4. Kerja Sama: Kerja sama antarpegawai adalah elemen penting dalam memberikan pelayanan yang baik. Pegawai harus dapat bekerja sama secara kolaboratif, berbagi informasi, dan mendukung satu sama lain dalam upaya memberikan pelayanan yang responsif dan efektif kepada masyarakat.
5. Responsif Terhadap Kebutuhan Masyarakat: Pegawai harus responsif terhadap permintaan, pertanyaan, atau kebutuhan Masyarakat. Ini mencakup kemampuan untuk merespons dengan cepat dan memberikan layanan yang memadai sesuai dengan harapan Masyarakat.
6. Ketepatan Informasi: Informasi yang diberikan kepada masyarakat harus akurat dan tepat. Pegawai harus memastikan bahwa informasi yang mereka sampaikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.
7. Komunikasi Antarpegawai: Komunikasi yang baik antarpegawai memastikan bahwa informasi dan koordinasi berjalan lancar di dalam organisasi. Hal ini membantu dalam menjaga efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.2.1 Hubungan Indikator kinerja pegawai dan Kualitas pelayanan

- a. Indikator "Kualitas hasil pekerjaan" dalam konteks ini dapat memiliki hubungan yang erat dengan tiga indikator lainnya: Responsif terhadap kebutuhan Masyarakat, Ketepatan informasi, dan Komunikasi antarpegawai. Berikut adalah bagaimana hubungan tersebut mungkin terjadi:
 1. Responsif terhadap Kebutuhan Masyarakat: Responsif terhadap kebutuhan pelanggan mengacu pada sejauh mana pegawai atau organisasi dapat merespons dengan cepat dan efektif terhadap permintaan, pertanyaan, atau masalah yang diajukan oleh masyarakat. Hubungan dengan "Kualitas hasil pekerjaan" adalah bahwa kemampuan untuk merespons dengan baik terhadap

kebutuhan masyarakat dapat memengaruhi kualitas hasil pekerjaan. Jika pegawai atau organisasi dapat dengan cepat mengatasi masalah pelanggan atau memberikan layanan yang memenuhi harapan, maka hasil pekerjaan yang dihasilkan akan lebih mungkin memenuhi standar kualitas yang diinginkan.

2. Ketepatan Informasi: Ketepatan informasi mencerminkan sejauh mana informasi yang diberikan oleh pegawai atau organisasi akurat dan relevan. Ketika informasi yang diberikan tidak tepat atau tidak akurat, dapat berdampak negatif pada kualitas hasil pekerjaan. Kualitas hasil pekerjaan dapat meningkat jika informasi yang digunakan dalam proses pekerjaan atau layanan adalah akurat dan relevan.
 3. Komunikasi Antarpegawai: Komunikasi antarpegawai adalah faktor penting dalam kerja sama dan koordinasi di dalam organisasi. Ketika komunikasi antarpegawai berjalan dengan baik, tim dapat bekerja lebih efisien dan efektif. Ini dapat berdampak positif pada kualitas hasil pekerjaan karena kolaborasi yang baik antarpegawai dapat menghasilkan solusi yang lebih baik, inovasi, dan peningkatan kualitas dalam tugas-tugas yang diemban.
- b. Hubungan antara indikator "Kuantitas hasil pekerjaan" dengan tiga indikator lainnya, yaitu "Responsif terhadap kebutuhan pelanggan," "Ketepatan informasi," dan "Komunikasi antarpegawai," dapat dijelaskan sebagai berikut:
1. Responsif terhadap kebutuhan Masyarakat: Responsif terhadap kebutuhan pelanggan mengacu pada sejauh mana pegawai atau organisasi mampu merespons permintaan, pertanyaan, atau kebutuhan yang diajukan oleh pelanggan atau masyarakat. Hubungan dengan "Kuantitas hasil pekerjaan" adalah bahwa semakin banyak pekerjaan yang diselesaikan dengan kualitas dan tepat waktu, semakin mungkin organisasi akan merespons kebutuhan pelanggan dengan baik. Kuantitas yang tinggi dalam

- hasil pekerjaan dapat berarti bahwa pegawai memiliki kapasitas yang cukup untuk merespons kebutuhan pelanggan lebih cepat.
2. Komunikasi antarpegawai: Komunikasi antarpegawai mencakup bagaimana pegawai berkomunikasi satu sama lain dalam organisasi. Kuantitas hasil pekerjaan dapat berdampak pada komunikasi antarpegawai jika pekerjaan yang diselesaikan membutuhkan kolaborasi dan komunikasi yang baik antarpegawai. Jika pegawai berhasil menyelesaikan banyak pekerjaan dengan baik, ini dapat mengarah pada kerja sama yang lebih baik dalam tim dan komunikasi yang efektif antarpegawai.
- c. Hubungan antara indikator "Pengertian terhadap pekerjaan" dengan indikator "Responsif terhadap kebutuhan pelanggan," "Ketepatan informasi," dan "Komunikasi antarpegawai" dapat dijelaskan sebagai berikut:
1. Responsif terhadap kebutuhan: Pengertian terhadap pekerjaan dapat berdampak langsung pada sejauh mana pegawai dapat merespons dengan baik terhadap kebutuhan. Jika seorang pegawai memahami pekerjaannya dengan baik, ia akan lebih cenderung memberikan pelayanan yang lebih responsif dan cepat dalam merespons permintaan atau pertanyaan Masyarakat. Pengertian terhadap pekerjaan dapat mencakup pengetahuan tentang prosedur pelayanan, tugas-tugas yang harus dilakukan, dan kebutuhan pelanggan.
 2. Ketepatan informasi dengan Indikator "Pengertian terhadap pekerjaan" juga dapat berhubungan dengan ketepatan informasi. Jika pegawai memahami pekerjaannya dengan baik, mereka akan lebih mampu memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan. Ketepatan informasi sangat penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kesalahan atau ketidakjelasan dalam memberikan informasi dapat mengganggu kepercayaan Masyarakat.

3. Komunikasi antarpegawai: Pengertian terhadap pekerjaan dapat memengaruhi komunikasi antarpegawai dalam organisasi. Jika semua pegawai memiliki pemahaman yang sama tentang pekerjaan mereka, ini dapat memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif antarpegawai. Komunikasi yang baik antarpegawai dapat mendukung koordinasi tugas, pertukaran informasi, dan penyelesaian masalah bersama, yang semuanya dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
- d. Indikator "Kerja Sama" memiliki kaitan yang erat dengan tiga indikator lainnya, yaitu "Responsif terhadap kebutuhan pelanggan," "Ketepatan informasi," dan "Komunikasi antarpegawai." Berikut adalah hubungan antara indikator "Kerja Sama" dengan ketiga indikator tersebut:
1. Responsif Terhadap Kebutuhan masyarakat: Kerja sama antarpegawai dapat memengaruhi tingkat responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Ketika pegawai bekerja sama dengan baik, mereka cenderung lebih cepat dan efisien dalam menanggapi permintaan dan pertanyaan masyarakat. Kerja sama yang kuat juga memungkinkan tim untuk dengan mudah berkoordinasi dalam memberikan layanan yang responsif.
 2. Ketepatan Informasi: Kerja sama yang baik juga berdampak positif pada ketepatan informasi. Ketika pegawai bekerja sama secara efektif, mereka dapat berbagi informasi dengan tepat waktu dan akurat antar sesama. Hal ini memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat juga menjadi lebih akurat dan tepat.
 3. Komunikasi Antarpegawai: Komunikasi antarpegawai yang efektif dan kolaboratif adalah salah satu aspek utama dari kerja sama. Ketika pegawai dapat berkomunikasi dengan baik satu sama lain, mereka dapat berbagi ide, informasi, dan pemahaman yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik

kepada masyarakat. Komunikasi yang buruk atau terputus dapat menghambat kerja sama dan memengaruhi pelayanan.

4.3 Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor ini dapat bersifat internal (terkait dengan pegawai itu sendiri) atau eksternal (terkait dengan lingkungan kerja dan organisasi). Faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat yaitu Motivasi: Tingkat motivasi pegawai dapat memengaruhi sejauh mana mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Motivasi yang tinggi dapat mendorong pegawai untuk berusaha lebih keras dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, Kemampuan dan Keterampilan: Kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas mereka adalah faktor penting. Pelatihan yang memadai dan pengembangan keterampilan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik, Kepemimpinan dan Manajemen: Kualitas kepemimpinan di Kantor Camat memiliki dampak besar pada kinerja pegawai. Pemimpin yang efektif dapat memberikan arahan yang jelas, dukungan, dan insentif yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai, Sistem Penghargaan dan Pengakuan: Sistem penghargaan dan pengakuan yang adil dapat memotivasi pegawai untuk berkinerja lebih baik. Ini dapat mencakup penghargaan finansial, promosi, atau pengakuan verbal atas prestasi mereka.

Kondisi Kerja: Lingkungan kerja yang nyaman dan aman dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sebaliknya, kondisi kerja yang buruk atau tidak memadai dapat menghambat kinerja mereka, Teknologi dan Sistem Informasi: Akses yang mudah ke teknologi dan sistem informasi yang canggih dapat memfasilitasi pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada masyarakat, Kebijakan dan Prosedur: Kebijakan dan prosedur yang jelas dan

dapat dipahami dapat membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan standar, Beban Kerja: Beban kerja yang berlebihan atau tidak seimbang dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan kinerja pegawai. Pemantauan yang baik terhadap beban kerja diperlukan untuk menjaga keseimbangan yang baik, Kualitas Pelatihan dan Pengembangan: Program pelatihan dan pengembangan yang berkualitas dapat membantu pegawai untuk terus meningkatkan keterampilan mereka dan tetap relevan dalam menjalankan tugas-tugas mereka, Kepuasan Kerja: Tingkat kepuasan kerja pegawai dapat memengaruhi kinerja mereka. Pegawai yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih bersemangat dan produktif, Dukungan Keluarga: Faktor di luar lingkungan kerja, seperti dukungan keluarga, juga dapat memengaruhi kinerja pegawai. Dukungan dari keluarga dapat membantu mengurangi stres dan meningkatkan fokus pegawai pada tugas-tugas mereka.

Apa faktor penghambat yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat?

Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan Komunikasi Antarpegawai:

Hasil wawancara dengan Sekcam Bapak Elizaman Waruwu, S.Pd mengatakan bahwa:

“Dengan kurangnya efisiensi dalam proses kerja, atau kurangnya motivasi dapat menjadi faktor penghambat dalam mencapai kuantitas hasil pekerjaan yang diharapkan.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).

Kurangnya efisiensi dalam proses kerja dan kurangnya motivasi sebagai faktor penghambat dalam mencapai kuantitas hasil pekerjaan yang diharapkan. Pernyataan ini menekankan pentingnya meningkatkan efisiensi dalam proses kerja dan motivasi pegawai untuk mencapai target kuantitas pekerjaan yang telah ditetapkan. Hal ini mencerminkan perhatian terhadap faktor-faktor internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat.

Hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan Bapak Elisande Waruwu mengatakan bahwa:

“Kurangnya pelatihan, keterbatasan sumber daya, atau tidak adanya insentif untuk mencapai hasil yang lebih baik maka akan itu akan menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (wawancara pada hari Sabtu, 9 September 2023).

Bahwa faktor-faktor seperti kurangnya pelatihan, keterbatasan sumber daya, dan tidak adanya insentif untuk mencapai hasil yang lebih baik adalah hambatan utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam aspek-aspek ini dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan laporan Bapak Alimagosi Halawa mengatakan bahwa:

“Konflik antarpegawai, kurangnya koordinasi antarunit atau antarpegawai, serta kurangnya budaya kerja sama dapat menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).”

Bahwa salah satu faktor penghambat dalam kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat adalah adanya konflik antarpegawai, kurangnya koordinasi antarunit atau antarpegawai, serta kurangnya budaya kerja sama di dalam organisasi Kantor Camat. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk memperbaiki hubungan antarpegawai, meningkatkan koordinasi, dan mempromosikan budaya kerja sama menjadi sangat penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Camat tersebut.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dimana peneliti melihat bahwa faktor penghambat yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat adalah adanya proses kerja yang tidak efisien atau terlalu rumit, hal ini dapat menghambat kinerja pegawai dan mengakibatkan penundaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari ketiga pendapat itu diatas dapat disimpulkan bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja dan pelayanan di Kantor Camat, perlu dilakukan upaya-upaya untuk mengatasi faktor-faktor penghambat ini, seperti peningkatan efisiensi proses kerja, motivasi pegawai, pelatihan,

alokasi sumber daya yang lebih baik, dan pembangunan budaya kerja sama yang lebih kuat dalam organisasi tersebut. Konsep ini sesuai dengan Malayu S.P. Hasibuan (2018:23), faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu Kompetensi merujuk pada pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik dalam pekerjaan mereka cenderung dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dan sesuai dengan konsep Anaroga (2019:63), menyatakan bahwa Memberikan pelatihan yang relevan dan berkualitas tinggi kepada pegawai adalah langkah penting dalam meningkatkan kompetensi mereka. Hal ini dapat membantu mereka mengatasi tantangan yang mungkin dihadapi dalam pekerjaan mereka.

Apa faktor pendukung yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat? Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan faktor pendukung yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat:

Hasil wawancara dengan Sekcam Bapak Elizaman Waruwu, S.Pd mengatakan bahwa:

“Pegawai perlu dilatih dalam keterampilan layanan untuk menjadi responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan Masyarakat harus memiliki akses yang mudah untuk melaporkan masalah atau keluhan, dan pegawai harus responsif terhadap laporan ini.” (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).”

Penting untuk meningkatkan keterampilan layanan pegawai, memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi dengan pihak berwenang, dan memastikan bahwa laporan dari masyarakat diperlakukan dengan serius dan segera ditindaklanjuti. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat.

Hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan Bapak Elisande Waruwu mengatakan bahwa:

“Memastikan pegawai terlatih dalam penggunaan sistem informasi yang digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat.” (wawancara pada hari Sabtu, 9 September 2023).

Bahwa pelatihan dalam penggunaan sistem informasi sebagai salah satu langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat. Pelatihan ini dapat membantu pegawai menjadi lebih kompeten dalam menggunakan teknologi untuk memberikan informasi yang tepat dan cepat kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan laporan Bapak Alimagosi Halawa mengatakan bahwa:

Dengan komunikasi terbuka dan efektif antarpegawai dapat membantu dalam berbagi informasi dan pengalaman yang relevan, Penjadwalan rapat koordinasi dan pertemuan tim dapat meningkatkan komunikasi antarpegawai. (wawancara pada hari Jumat, 8 September 2023).”

Bahwa komunikasi antarpegawai yang terbuka dan efektif, serta penyelenggaraan rapat koordinasi dan pertemuan tim, dianggap sebagai faktor penting dalam memperbaiki kolaborasi dan komunikasi di dalam kantor. Hal ini dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dimana peneliti melihat bahwa faktor pendukung yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat adalah akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor konkret yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat, yang dapat menjadi landasan untuk perbaikan dan perubahan yang diperlukan. Jadi dari ketiga pendapat wawancara di atas dapat disimpulkan kesadaran akan pentingnya pelatihan, responsivitas terhadap masyarakat, penggunaan teknologi informasi yang baik, dan komunikasi antarpegawai yang efektif merupakan faktor-faktor penting yang mendukung peningkatan kinerja pegawai dan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat. konsep ini sesuai dengan Dale Carnegie (2020:34) pegawai mengajarkan bahwa kemampuan berkomunikasi yang baik, seperti mendengarkan dengan penuh perhatian dan berbicara dengan sopan, adalah kunci untuk membangun hubungan yang baik dalam dunia kerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti sudah rangkum, maka peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias selatan adalah:

1. kualitas hasil pekerjaan pegawai di kantor camat memiliki dampak besar pada pelayanan kepada masyarakat. Jika kualitasnya rendah, pelayanan kepada masyarakat akan terganggu dan mempengaruhi citra kantor camat.
2. Kuantitas hasil pekerjaan juga penting, tetapi tidak boleh mengorbankan kualitas. Peningkatan efisiensi dalam menyelesaikan tugas-tugas dapat meningkatkan produktivitas dan kemampuan untuk melayani lebih banyak masyarakat.
3. Pegawai telah memahami dengan baik semua tugas dan tanggung jawab mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Kerja sama antarpegawai terjadi dengan baik dan sejalan menjaga kelancaran pelayanan. Kolaborasi yang baik antarpegawai dapat membantu mengatasi hambatan dan memastikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
5. Responsif terhadap kebutuhan masyarakat adalah kunci. Pegawai harus sigap dalam menangani permintaan dan masalah masyarakat dengan cepat dan efektif.
6. Ketepatan dalam memberikan informasi sangat penting untuk mencegah kesalahpahaman dan kesalahan dalam proses pelayanan. Informasi yang akurat dan tepat waktu adalah aspek krusial.
7. Komunikasi yang baik antarpegawai dapat membantu dalam pertukaran informasi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Dalam situasi kompleks, komunikasi yang buruk dapat menghambat kerja sama dan koordinasi.

5.2 Saran

1. Lakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan profesional pegawai, implementasikan prosedur penilaian kinerja yang jelas dan berfokus pada hasil yang berkualitas dan mendorong pegawai untuk selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
2. Identifikasi dan atasi hambatan-hambatan yang mungkin menghambat produktivitas pegawai, monitoring dan pengukuran kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pegawai secara berkala dan berikan penghargaan atau insentif kepada pegawai yang mencapai atau melebihi target kuantitas.
3. Pastikan bahwa setiap pegawai memahami pentingnya peran mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, komunikasikan visi dan misi kantor camat secara jelas kepada seluruh pegawai dan dukung pengembangan karir pegawai dengan memberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan.
4. Diatur sistem komunikasi yang efisien untuk memudahkan pertukaran informasi antarpegawai.
5. Dukung budaya pelayanan yang responsif dengan menanggapi pertanyaan dan permintaan masyarakat dengan cepat dan efisien dan kelola sistem pelaporan dan umpan balik masyarakat untuk mendapatkan informasi yang berguna dalam meningkatkan pelayanan.
6. Pastikan bahwa semua informasi yang diberikan kepada masyarakat adalah akurat dan mutakhir.
7. Promosikan komunikasi yang terbuka dan jujur antarpegawai, gunakan alat komunikasi internal yang efektif, seperti grup diskusi, email, atau platform kolaborasi dan adakan pertemuan reguler atau acara sosial untuk memperkuat hubungan antarpegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anaroga (2019). "Pengaruh Gaji, Lingkungan Kerja, dan Kesempatan Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai di PT XYZ."
- Ardana, I. B. K., dkk. (2020). "Buku Penilaian Prestasi Kerja." Bandung.
- Ardana (2020). "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." Administrasi Publik.
- Berry, Leonard L. (2018). "Tentang Pelayanan Hebat: Suatu Kerangka Kerja untuk Aksi." Free Press.
- Berry, Leonard L. (2019). "Tentang Pelayanan Hebat: Suatu Kerangka Kerja untuk Aksi." Free Press.
- Buckland, Michael. (2018). "Rekayasa Dokumentasi dan Pentingnya Konteks Informasi."
- Creswell, J. W. (2018). "Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran." Edisi ke-5. Penerbit Pustaka Pelajar.
- Drucker, P. F. (2019). The Effective Executive: Panduan Definitif untuk Menyelesaikan Hal yang Tepat.
- Garvin, David A. (2019). "Bersaing dalam Delapan Dimensi Kualitas." Harvard Business Review.
- Greenleaf, Robert. K. (2018). Kepemimpinan Pelayan. Bandung
- Hayati Sinambela. (2019). "Tingkat Keberhasilan dalam Menjalankan Tugas: Kinerja dan Etika Kerja." Bandung.
- Hasibuan, M. S. P. (2018). "Kuku Kinerja dan Kualitas Kerja." Semarang.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2018). "Manajemen Sumber Daya Manusia." Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir (2018). "Manajemen Sumber Daya Manusia." Edisi 5. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Asas-asas Pelayanan Publik.
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Asas Pelayanan.

- Leonard L. Berry. (2019). "Tentang Pelayanan Hebat: Suatu Kerangka Kerja untuk Aksi." Free Press.
- Maolani, M., & Cahyana, I. (2020). "Pendekatan Kualitatif dalam Menilai Kinerja Pegawai."
- Mangkunegara.(2019). "Buku Harbani Pasalong Kinerja." Yogyakarta.
- Mathis dan Jacson. (2019). "Standar Kinerja dan Pengukuran Prestasi Kerja dalam Organisasi."
- Mustnir, A., & Hamid, H. (2019). "Dalam Tatanan Masyarakat Terhadap Stimulasi Terhadap Kebijakan-Kebijakan dalam Pelayanan oleh Pemerintahan."
- Nasucha (2020). "Pengukuran Kinerja Pegawai dalam Organisasi." Manajemen dan Bisnis.
- Nawawi, Hadari (2019). "Manajemen Kinerja." Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS).
- Philip Kotler. (2018). "Prinsip-prinsip Pemasaran." Edisi ke-17. Pearson.
- Sedarmayanti (2020). "Manajemen Sumber Daya Manusia." Edisi Revisi. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sekaran, U. (2018). "Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keterampilan Penelitian." Edisi 6. Salemba Empat.
- Sinambela, L. P. (2011). "Pelayanan Publik: Teori dan Praktik." PT RajaGrafindo Persada.
- Simanjuntak. (2020). "Kinerja adalah Tingkat Pencapaian Hasil atau Pelaksanaan Tugas Tertentu."
- Soeprihanto (2019). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Instansi Pemerintah di Indonesia." Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik.
- Sri Suranta. (2020). "Manajemen Sumber Daya Manusia." Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sugiyono. (2019). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D." Alfabeta.

- Tjiptono, Fandy. (2020). *Manajemen Jasa: Konsep, Penerapan, dan Penelitian*.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik.
- Valarie A. Zeithaml, dkk. (2019). "Memberikan Layanan Berkualitas:
Menyeimbangkan Persepsi dan Harapan Pelanggan." Free Press.
- Willy Herdianto Henry. (2020). "Penilaian Kinerja dan Pengembangan Pegawai
dalam Organisasi."

Lampiran Dokumentasi

Wawancara dengan Sekcam Bapak Elizaman Waruwu, S.Pd



Wawancara dengan Kasubag Umum dan Keuangan perencanaan Bapak Elisande Waruwu.



Wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan laporan Bapak Alimagosi Halawa.

DRAFT WAWANCARA

1. Menurut Anda, apa yang menjadi indikator utama dalam menilai kualitas hasil pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat?
2. Bagaimana Bapak menilai kualitas hasil pekerjaan dari pelayanan yang pernah Anda terima dari lembaga pemerintah atau institusi publik?
3. Bagaimana bapak memastikan bahwa bapak tetap produktif dan dapat mencapai target kuantitas pekerjaan yang ditetapkan?
4. Bagaimana pandangan bapak terhadap pentingnya memiliki pengertian yang mendalam terhadap pekerjaan yang sedang Anda jalani?
5. Bagaimana menurut bapak pentingnya kerja sama dalam mencapai tujuan bersama di lingkungan kerja?
6. Bagaimana bapak dan tim bapak mengimplementasikan konsep "responsif terhadap kebutuhan" dalam pelayanan yang Anda berikan?
7. Bagaimana bapak mendefinisikan "ketepatan informasi" dalam konteks umum?
8. Bagaimana bapak menilai tingkat efektivitas komunikasi antarpegawai di lingkungan kerja saat ini?

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT HILISALAWAAHE KABUPATEN NIAS SELATAN

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	4%
2	repository.unibos.ac.id Internet Source	3%
3	repositori.unsil.ac.id Internet Source	2%
4	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
6	repository.uhn.ac.id Internet Source	1%
7	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
8	jurnal.umrah.ac.id Internet Source	1%

9

peraturan.bpk.go.id

Internet Source

1 %

10

jurnal.untan.ac.id

Internet Source

1 %

11

repository.ub.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT HILISALAWAAHE 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
