

"ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BOTOMUZOI KABUPATEN NIAS"

by Lase Arisman Leo

Submission date: 12-Nov-2023 10:38PM (UTC-0500)

Submission ID: 2226122888

File name: FileCekTurnitin.docx (94.07K)

Word count: 10817

Character count: 75079

10
ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KINERJA
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
7
KECAMATAN BOTOMUZOI
KABUPATEN NIAS

SKRIPSI



Oleh:

ARISMAN LEO LASE

NIM. 2319059

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2023

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik dalam konteks pemerintahan merupakan tanggung jawab negara dalam menjamin hak dan kebutuhan dasar seluruh warga negara, sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemberian pelayanan tersebut untuk menciptakan kondisi yang menguntungkan masyarakat dalam prosedur administrasi, permasalahan dan penyediaan barang/jasa, dengan standar sebagai pedoman. Meski diatur dalam undang-undang no. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan seperti proses yang berbelit-belit, petugas yang tidak ramah, dan infrastruktur yang belum memadai.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan publik, seperti yang ditunjukkan oleh studi LD FEB UI tahun 2022 dan survei Ombudsman RI pada tahun yang sama. Kantor Kecamatan Botomuzoi sebagai lembaga pemerintah daerah juga menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur dan keterbatasan anggaran.

Peningkatan kinerja pelayanan publik merupakan tujuan utama, termasuk upaya efisiensi, penggunaan teknologi, dan perhatian terhadap keterlibatan masyarakat dan komunikasi yang efektif. Dengan melakukan penelitian bertajuk “Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias”, penelitian ini akan menggali strategi khusus untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di tingkat daerah.

1.2 Fokus penelitian

Arahan penelitian menurut Moleong (2012) membantu memandu penyelidikan dan menentukan kriteria informasi yang diperlukan di tempat kejadian. Dengan fokus pada penelitian, peneliti dapat lebih mudah

mengumpulkan dan mengolah data untuk menarik kesimpulan. Dalam konteks penelitian ini, objek penelitian tidak lepas dari peranan judul yaitu: “Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias”.

1.3 Rumusan Masalah

Mengenai konteks penelitian, rumusan masalah dapat dirinci sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias?
2. Sejauh mana strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias?
3. Faktor apa saja yang menjadi penghambat penerapan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami strategi yang telah diterapkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias.
2. Untuk mengevaluasi efektivitas strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias.
3. Mengidentifikasi faktor penghambat dalam penerapan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias.

1.5 Kegunaan hasil penelitian

- a. Keunggulan Teoritis: Memberikan gagasan dan memperkaya ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen terkait penerapan strategi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tinggi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Manfaat Masyarakat : Meningkatkan ¹⁰²kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan memberikan penilaian terhadap efektivitas strategi yang diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi.
- c. Keunggulan praktis:
 1. Bagi peneliti: Berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi rujukan ⁶bagi peneliti lain yang berminat pada bidang yang sama.
 2. Bagi Universitas Nias (Akademik): - Menjadi referensi tambahan yang berguna bagi mahasiswa Universitas Nias dalam studi selanjutnya dengan topik serupa.
 3. Untuk Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias (lokasi penelitian): - Memberikan masukan yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik, diharapkan dapat mengidentifikasi dampak dan menjadi perhatian faktor kinerja kantor Kecamatan Botomuzoi dalam melaksanakan strategi. .

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Strategi

Strategi adalah suatu pendekatan atau proses yang digunakan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Tujuan dari strategi adalah untuk menciptakan nilai, merespons perubahan lingkungan, dan mendapatkan keunggulan kompetitif. Menurut Rachmat Suryadi, strategi adalah sarana untuk menciptakan nilai bagi suatu organisasi dan pemangku kepentingannya, baik ekonomi, sosial, atau lingkungan. Muhammad Maksud menggambarkan strategi sebagai suatu proses berkelanjutan yang mencakup penetapan tujuan, analisis lingkungan, pemilihan strategis, implementasi, evaluasi, inovasi dan pembelajaran berkelanjutan. Edy Suandi Hamid menekankan bahwa strategi adalah alat yang terstruktur dan terencana untuk menghadapi perubahan lingkungan yang dinamis, sehingga memungkinkan individu, organisasi atau pemerintah untuk tetap relevan dan mencapai tujuan mereka di tengah ketidakpastian dan kompleksitas yang terus berubah. Singkatnya, strategi menjadi elemen penting dalam manajemen organisasi, memainkan peran kunci dalam mencapai tujuan dalam lingkungan yang selalu berubah.

2.2 Strategi Peningkatan Kinerja

Strategi peningkatan kinerja mengacu pada rencana atau upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan. Kinerja ini dapat diukur dari berbagai aspek, seperti produktivitas, kualitas, efisiensi dan efektivitas. Noeng Muhajir (2022) mengemukakan bahwa strategi peningkatan kinerja melibatkan manajer senior yang merencanakan fokus pada peningkatan kinerja organisasi, dengan merancang cara atau upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hamalik (2018) menggambarkan strategi ini sebagai cara untuk mencapai kinerja yang telah ditentukan dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Menurut Budi Santoso (2019), strategi peningkatan

13 kinerja adalah rencana yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi dengan menetapkan tujuan dan melaksanakan tindakan yang saling terkait. Dengan demikian, strategi ini melibatkan perencanaan kepemimpinan senior, fokus pada tujuan yang ditetapkan, mengoptimalkan sumber daya, dan menerapkan serangkaian tindakan terkait untuk mencapai tujuan perusahaan. 99 organisasi, memberikan kontribusi untuk meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

Saat mengembangkan strategi peningkatan kinerja, ada beberapa faktor utama yang perlu dipertimbangkan:

1. Tujuan organisasi: Strategi harus konsisten dengan tujuan yang ditetapkan organisasi. 83
2. Analisis Situasi: Analisis situasi harus dilakukan untuk memahami kondisi dan tantangan organisasi saat ini.
3. Pilihan strategis: Strategi peningkatan kinerja yang berbeda dapat dipertimbangkan dan disesuaikan dengan kondisi organisasi.
4. Implementasi strategi: Strategi harus diterapkan secara efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan. 39
5. Evaluasi strategi: Evaluasi strategis diperlukan untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan strategi.

Strategi peningkatan kinerja yang efektif dapat memberikan manfaat bagi organisasi, antara lain:

1. Meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.
2. Meningkatkan daya saing organisasi di pasar.
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Meningkatkan produktivitas karyawan.
5. Meningkatkan efisiensi organisasi secara keseluruhan.

2.2.1 Pengertian kinerja

2 Kinerja merupakan hasil kerja atau keberhasilan yang dicapai individu atau kelompok dalam menjalankan fungsi atau tanggung jawabnya. Kasmir (2019:184) mengartikan kinerja sebagai hasil kerja dan perilaku yang 60

dicapai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab selama jangka waktu tertentu, asalkan pencapaian tersebut dilakukan dengan tepat. konsisten dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, serta tidak melanggar hukum, etika, dan etika organisasi, menurut pandangan Afandi (2018: 83). Robbins (2016:260) juga mendefinisikan kinerja sebagai hasil yang dicapai karyawan dalam pekerjaannya, dengan mengacu pada kriteria tertentu yang berlaku pada pekerjaan tersebut. Dalam konteks umum, kinerja mencakup tindakan atau aktivitas suatu organisasi selama periode waktu tertentu, dengan mempertimbangkan standar seperti biaya yang lalu atau yang diharapkan, efisiensi, akuntabilitas manajemen manajemen dan faktor lainnya, sesuai konsep yang dijelaskan oleh Suprpto (2017).).

Kinerja suatu perusahaan atau organisasi menggambarkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai dalam jangka waktu tertentu, seperti yang diungkapkan oleh Simanjutak (2018:105). Evaluasi kinerja ini mencakup berbagai ukuran empiris yang mencerminkan kondisi bisnis tertentu. Puspaindyah (2016) mengemukakan bahwa kinerja bisnis mencakup tingkat orientasi pasar perusahaan dan pencapaian target keuntungan. Oleh karena itu, kinerja tidak hanya mencerminkan hasil kerja yang spesifik, dapat diamati dan diukur, tetapi juga mencakup pencapaian tujuan organisasi. Secara umum kinerja dapat dipahami sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang atau pegawai sesuai dengan tugas yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Pencapaian kinerja ini juga menjadi dasar penilaian terhadap individu atau organisasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, mencapai kinerja optimal menjadi langkah krusial dalam mencapai tujuan organisasi.

2.2.2 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Veithzal Rivai dkk (2017:408), tujuan evaluasi kinerja suatu perusahaan didasarkan pada dua alasan utama. Pertama, manajer perlu mengevaluasi kinerja masa depan. Kedua, manajer memerlukan alat untuk membantu karyawan meningkatkan kinerja, merencanakan pekerjaan, dan meningkatkan kualitas hubungan karyawan. Berdasarkan

penjelasan tersebut, maka tujuan penilaian kinerja pada dasarnya mencakup beberapa aspek, yaitu:

1. Mengevaluasi tingkat kinerja karyawan selama periode waktu tertentu.
2. Memberikan imbalan yang konsisten dengan prestasi kerja.
3. Mendorong akuntabilitas perusahaan.
4. Pengembangan sumber daya manusia, termasuk penugasan kembali, promosi, promosi dan pelatihan.
5. Meningkatkan semangat kerja.
6. Memperkuat hubungan antara karyawan dan atasan melalui diskusi mengenai kemajuan pekerjaan.
7. Adalah alat untuk mengumpulkan umpan balik karyawan untuk meningkatkan desain pekerjaan.
8. Membantu menempatkan karyawan pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian mereka.

Tanpa penilaian kinerja, manajemen akan kesulitan menentukan gaji, bonus, atau tunjangan apa yang sebaiknya diberikan kepada karyawan. Penilaian kinerja merupakan dasar penting untuk mencapai tujuan bagi seluruh perusahaan dan seluruh anggota tim kerja.

2.2.3 Jenis-jenis Kinerja

Menurut Kasmir (2016:182), kinerja dapat dikelompokkan menjadi dua kategori besar, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja pribadi mengacu pada pencapaian, perilaku, dan hasil profesional yang dapat dikaitkan dengan seseorang dalam pekerjaan atau tugas tertentu. Hal ini mencakup sejauh mana individu mencapai tujuan yang ditetapkan, sejauh mana mereka memenuhi tanggung jawab pekerjaan mereka, dan sejauh mana mereka memenuhi atau melampaui harapan. Di sisi lain, kinerja organisasi mengacu pada hasil, pencapaian, dan efektivitas keseluruhan organisasi dalam mencapai tujuan dan misi yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan sejauh mana organisasi mencapai tujuan finansial, operasional dan strategisnya serta menciptakan nilai bagi pemegang saham, pelanggan, dan pihak berkepentingan lainnya.

2.2.4 Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Sutrisno (2016:151), kinerja atau keberhasilan dalam bekerja dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor pribadi dan faktor lingkungan. Faktor pribadi antara lain:

1. Upaya, yang mencerminkan tingkat koordinasi fisik dan mental yang diterapkan dalam melaksanakan tugas.
2. Kemampuan, mengacu pada karakteristik pribadi yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas.
3. Persepsi peran/tugas berkaitan dengan perilaku dan aktivitas yang dianggap penting oleh individu untuk menyelesaikan pekerjaan.

Faktor lingkungan antara lain:

1. Kondisi fisik.
2. Peralatan.
3. Waktu.
4. Bahan.
5. Pendidikan.
6. Pemantauan.
7. Desain organisasi.
8. Pelatihan.

2.2.5 Indikator-Indikator Kinerja

Menurut Afandi (2018:89), indikator kinerja pegawai antara lain:

1. Jumlah hasil pekerjaan :

Segala bentuk satuan pengukuran terkait yang berkaitan dengan kuantitas hasil pekerjaan, yang dapat dinyatakan dalam angka atau angka lain yang dipersamakan.

2. Kualitas hasil pekerjaan:

Segala bentuk pengukuran yang berkaitan dengan kualitas hasil pekerjaan, yang dapat diukur secara numerik atau dengan angka lain yang setara.

3. Efisiensi dalam menyelesaikan tugas:

Melibatkan penggunaan berbagai sumber daya secara rasional dan ekonomis.

²⁶ 2.3 Pelayanan publik

2.3.1 Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan aspek kunci dari setiap organisasi atau bisnis karena kualitas layanan yang optimal membantu bersaing secara efektif dengan bisnis pesaing. Menurut J.S. Bowman, dikutip dalam penelitian Nurdiansyah, Andriani, dan Hastuti (2019), pelayanan publik adalah organisasi yang memberikan pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan bertanggung jawab memberikan hasil. Ratminto dan Winarsih sebagaimana dimaksud dalam Nurdiansyah, Andriani, dan Hastuti (2019), mengartikan pelayanan publik atau pelayanan terpadu adalah berbagai bentuk pelayanan, baik berupa barang maupun jasa publik, pada hakikatnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah, otoritas pusat, daerah, dan lingkungan hidup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pandangan Sinambala dan kawan-kawan yang dikutip oleh Mulyadi dan kawan-kawan (2018:39), pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang tertentu dalam suatu kelompok atau unit, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bahkan meskipun hasilnya tidak selalu terikat pada produk fisik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

³ 2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik

Pasal 3 UU No. 25 Tahun 2009 mencantumkan beberapa tujuan pelayanan publik, di antaranya:

1. Tercapainya batasan dan hubungan yang jelas:

Mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan hak semua entitas yang terlibat dalam penyediaan pelayanan publik.

2. Menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai: Sesuai dengan prinsip-prinsip umum pelayanan publik dan prinsip-prinsip manajemen pemerintahan dan dunia usaha.
3. Melaksanakan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan:
Menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Menjamin perlindungan hukum dan keselamatan hukum bagi masyarakat:
Menjamin perlindungan hukum dan keselamatan hukum secara menyeluruh bagi masyarakat selama melakukan pelayanan ketenagakerjaan.

2.3.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mencakup perubahan kondisi ke arah yang lebih baik, yang bersifat dinamis untuk beradaptasi dengan perubahan sosial. Jenis pelayanan publik antara lain:

1. Administrasi: Melibatkan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, pengarsipan dan manajemen lainnya, dengan hasil akhirnya berupa dokumen.
2. Barang: Bergerak dalam penyediaan dan/atau pengolahan barang fisik, distribusi langsung dan pengiriman ke konsumen, pembuatan produk dalam bentuk fisik.
3. Layanan: Meliputi penyediaan sarana, prasarana dan dukungan, produksi jasa yang memberikan manfaat langsung dan digunakan dalam jangka waktu tertentu.

Dengan demikian, ada tiga jenis utama pelayanan publik: administrasi, barang dan jasa.

2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

⁶ Moenir (2014:88-119) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik antara lain:

1. Faktor kognitif: Mengacu pada keadaan mental seseorang yang merupakan hasil dari berbagai aktivitas berbeda. pertimbangan, menimbulkan keimanan, ketenangan, keteguhan ² hati dan keseimbangan dalam jiwa individu.
2. Faktor Aturan: Berperan penting dalam segala tindakan dan perilaku, memerlukan kreativitas, kepatuhan, dan pemantauan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
3. Faktor organisasi: Meliputi pengaturan dan mekanisme organisasi yang harus mampu memberikan pelayanan secara penuh dan tidak terbatas pada struktur dan komposisi organisasi.
4. Faktor Pendapatan: Merupakan imbalan yang diberikan kepada seseorang atas kontribusinya, baik berupa uang maupun sarana, yang diberikan sebagai pengakuan atas tenaga dan pikiran yang diberikan.
5. Koefisien keterampilan dan kapasitas: Kapasitas adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan untuk menciptakan barang atau jasa, dan kapasitas adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan menggunakan bagian tubuh.
6. Koefisien fasilitas dan pelayanan: Meliputi segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan sarana lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam melaksanakan pekerjaan pekerjaan dan siap menunjang pemberian pelayanan.

2.3.5 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Mulyawan (2016:63), ada 3 indikator untuk mengevaluasi pelayanan publik:

1. Keandalan: Menunjukkan kemampuan untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan, akurat, akurat, dan dapat diandalkan.

2. Ketanggapan: Mengacu pada kemampuan untuk mendukung pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat, dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan.
3. Jaminan: Mempengaruhi aspek pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan menggugah pelanggan agar percaya terhadap layanan yang diberikan.

11

2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memasukkan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel penelitian ke dalam konteks masalah yang diteliti.

35

Tabel 1.1 Penelitian terdahulu

No.	Nama	Judul penelitian	Hasil penelitian
1.	Jurnal. Zainul Fikri Drakel. HOLLISTIK, Vol. 12 No. 2/April-Juni 2019.	Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado.	Pelayanan Kantor Kecamatan Malalayang sudah memadai dan sesuai prosedur dan SOP yang dipersyaratkan. Namun perlu dilakukan perbaikan sarana dan prasarana khususnya pada loket pelayanan, serta peningkatan kemudahan prosedur.
2.	Tesis Magister Administrasi Publik AWAN, Dr. Agus Dwiyanto Universitas Gadjah Mada 2016	Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya	Dengan mengidentifikasi isu-isu strategis, langkah selanjutnya adalah mengatasinya dengan menerapkan komitmen, meningkatkan kualitas staf, mengoptimalkan pemanfaatan kelembagaan, struktur dan pemanfaatan kepegawaian. dukungan anggaran.

3.	<p>Jurnal Manajemen. ¹⁴ Zuchri Abdussamad. Universitas Negeri Gorontalo. Maret, 2017</p>	<p>Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.</p>	<p>⁵⁷ Strategi pemerintah daerah khususnya di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara meliputi peningkatan keterampilan peralatan, pengembangan SOP dan SPM, serta peningkatan sarana dan prasarana. lapisan pendukung sesuai arahan yang ditetapkan dalam rencana strategis.</p>
4.	<p>Nurul Huda, Universitas Negeri Semarang, Desember 2018</p>	<p>Strategi Peningkatan ²⁰ Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kabupaten Pati dapat dilanjutkan melalui empat strategi, yaitu peningkatan keterampilan aparatur, peningkatan sarana dan prasarana, penyederhanaan prosedur, dan penguatan prosedur administrasi. pemantauan dan evaluasi.</p>
5.	<p>Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Achmad Fahry</p>	<p>Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kepengurusan Izin Usaha dan Izin Mendirikan</p>	<p>Temuan penelitian menyiratkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara, dapat diimplementasikan strategi</p>

	Siregar.2022	¹ Bangunan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.	¹³ melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas proses pelayanan, serta meningkatkan partisipasi masyarakat.
--	--------------	---	--

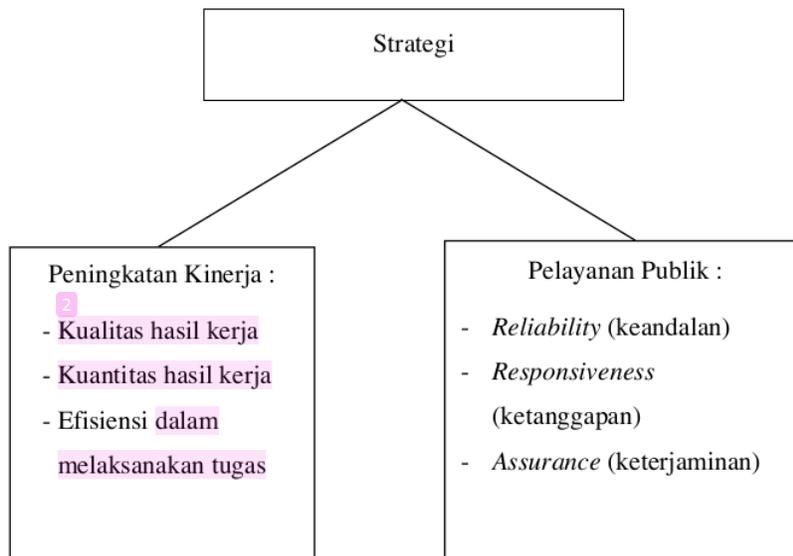
Sumber : Diolah oleh peneliti 2023

Dibandingkan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menonjolkan perbedaan dalam konteks lokasi penelitian yang berbeda, menyebabkan karakteristik dan situasi yang berbeda. Selain itu, perbedaan juga terdapat pada metode penelitian yang diterapkan, sehingga menghasilkan perbedaan pada hasil penelitian.

2.5 Kerangka Berpikir

Untuk memperjelas dan memudahkan pemahaman kerangka pemikiran, peneliti berupaya mengilustrasikan kerangka pemikiran dalam gambar berikut:

Gambar 1.1 Kerangka pemikiran



Pada kerangka berpikir di atas di mulai dengan strategi yang direncanakan untuk mencapai tujuan peningkatan kinerja dan pelayanan publik. Tujuan dari strategi ini adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi atau individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka.

Peningkatan kinerja melibatkan beberapa aspek yang harus diperhatikan, seperti indikator kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, efisiensi, disiplin, dan inisiatif. Indikator kualitas hasil kerja digunakan untuk menilai kualitas dari hasil kerja yang dihasilkan, termasuk penilaian terhadap standar kualitas yang ditetapkan. Kuantitas hasil kerja berkaitan dengan pengukuran jumlah atau tingkat produktivitas dalam mencapai hasil kerja, seperti pengukuran jumlah barang atau layanan yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu. Efisiensi melibatkan penggunaan sumber daya yang efektif, seperti waktu, tenaga kerja, dan anggaran. Disiplin melibatkan ketaatan terhadap peraturan dan prosedur yang ditetapkan. Sementara inisiatif mengukur kemampuan individu atau tim untuk mengambil langkah-langkah tambahan atau melakukan perbaikan yang lebih dari yang diharapkan.

Selain peningkatan kinerja, strategi juga mencakup pelayanan publik. Pelayanan publik melibatkan indikator keandalan, ketanggapan, keterjaminan, empati, dan bukti fisik. Indikator keandalan mengukur kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan dalam waktu yang dijanjikan atau yang diharapkan. Ketanggapan mengukur kecepatan dan responsifitas dalam merespon kebutuhan, keluhan, atau permintaan dari masyarakat. Keterjaminan melibatkan kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat dipercaya dan memenuhi standar yang ditetapkan. Empati mencakup tingkat perhatian dan kepekaan terhadap kebutuhan dan masalah masyarakat, serta kemampuan untuk memahami perspektif mereka dan mengambil tindakan yang sesuai. Bukti fisik mengukur kualitas dan kesan fisik dari pelayanan yang diberikan, termasuk fasilitas, peralatan, dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan.

METODE PENELITIAN**3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian****3.1.1. Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, aktivitas sosial, sikap manusia, peristiwa, berbagai pemikiran dan persepsi individu atau kelompok. Menurut Sugiyono (2018:213), metode penelitian kualitatif digunakan sebagai landasan filosofis untuk menyelidiki kondisi ilmiah (eksperimen), yang mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat kualitatif dan fokus pada makna.

3.1.2. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, bertujuan untuk memahami fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan subjek penelitian secara keseluruhan melalui uraian verbal dan bahasa secara alami dan menggunakan berbagai metode alami (Moleong, 2017: 6). Pendekatan ini merupakan suatu proses penyelidikan naturalistik yang berupaya memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena sosial yang alami (Hendryadi, et. al, 2019: 218).

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya mengacu pada segala sesuatu yang ingin dipelajari oleh peneliti, dengan tujuan mengumpulkan informasi yang relevan dan menarik kesimpulan. Menurut Hatch dan Farhady, sebagaimana dijelaskan dalam buku Sugiyono (2019: 67), secara teoritis "variabel penelitian dapat diartikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mengalami perubahan antara individu yang satu dengan individu yang lain atau objek yang satu dengan objek yang lain. ". Dalam konteks penelitian ini, variabelnya menyangkut strategi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Peningkatan kinerja dibagi menjadi beberapa indikator:

1. Kualitas hasil kerja
2. Jumlah hasil pekerjaan
3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Pada saat yang sama, pelayanan publik mempunyai indikator sebagai berikut:

1. Keandalan
2. Daya tanggap
3. Assurance (jaminan)

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Fokus penelitian ini tertuju pada Kantor Kecamatan Botomuzoi, yang terletak di Jalan Lasara, Botomuzoi, Kecamatan Botomuzoi, Kabupaten Nias, Sumatera Utara.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini direncanakan selama 3 (tiga) bulan yaitu dimulai dari bulan Juni sampai dengan Agustus 2023.

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan (Tahun 2023)						
		Bulan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Tahap Persiapan Penelitian							
	a. Pengajuan judul		■					
	b. Penyusunan proposal			■	■			
	c. Bimbingan proposal			■	■			
	d. Seminar proposal					■		
2.	Tahap Pelaksanaan							

	a. Pelaksanaan penelitian							
	b. Pengumpulan data							
3.	Tahap penyelesaian							
	a. Penyusunan skripsi							
	b. Bimbingan skripsi							
	c. Sidang							

Sumber : (Prodi Fakultas Ekonomi) Diolah Oleh Penulis, 2023

3.4 ⁴⁰ Sumber Data

Sumber data mengacu pada segala informasi yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, dua jenis sumber data digunakan:

3.4.1 ¹⁵ Data Primer

Data primer pada penelitian ini dikumpulkan melalui observasi dan pengumpulan informasi langsung dari lokasi penelitian. ³¹ Sugiyono (2018: 456) menyatakan bahwa data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data. Dalam konteks ini, data dikumpulkan oleh peneliti sendiri dari sumber pertama yaitu Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias, dan stafnya dianggap sebagai informan kunci yang memiliki pengetahuan khusus. strategi mendalam untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Berikut sumber informan dalam pengambilan data

⁴² **Tabel 3.2 Sumber Informan Dalam Pengambilan Data**

No	Jabatan	Jumlah
1	Camat Botomuzoi	1
2	Kasubbag Umum	1
3	Kasi Tapem	1

3.4.2 ⁶¹ Data Sekunder

Data sekunder penelitian ini diperoleh dari pihak lain, tidak langsung dari sumber aslinya, dengan menggunakan perantara. Sugiyono (2018:456) mengartikan data sekunder sebagai sumber data yang

tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau dokumen. Oleh karena itu, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui informasi yang diberikan oleh pihak lain yang berada di Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias.

³⁴ 3.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama. Setelah fokus penelitian terdefinisi dengan jelas, mungkin diperlukan pengembangan instrumen tambahan yang sederhana untuk melengkapi dan membandingkan data yang terkumpul melalui observasi dan wawancara. Peran peneliti sebagai alat utama menekankan bahwa kemampuan untuk mengungkapkan makna dan berinteraksi dengan nilai-nilai lokal tidak dapat digantikan oleh metode seperti kuesioner atau angket. Oleh karena itu, kehadiran langsung peneliti di lokasi penelitian tetap esensial sesuai dengan prinsip-prinsip penelitian kualitatif, di mana hubungan yang baik dengan subjek penelitian harus dibangun.

¹³ 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh informasi mengenai Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang mencakup observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi, sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono (2018:224). Secara khusus, teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dan observasi.

3.6.1 Observasi

³⁰ Teknik pengumpulan data yang disebut observasi melibatkan peneliti secara langsung turun ke lapangan untuk mengamati dan mencatat hal-hal yang terkait dengan ruang, tempat, perilaku, kegiatan, benda-benda, waktu peristiwa, tujuan, dan perasaan. Sugiyono (2018:229)

menekankan bahwa observasi memiliki ciri-ciri yang spesifik dibandingkan dengan teknik pengumpulan data lainnya.

3.6.2 Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang telah diatur secara langsung antara pewawancara dan responden untuk bertukar informasi tertentu. Sugiyono (2018:140) menggambarkan wawancara sebagai percakapan dengan tujuan tertentu yang melibatkan pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam jenis penelitian kualitatif, analisis data dilakukan dengan cara narasi atau deskripsi suatu keadaan atau kejadian. Sugiyono (2019:320) menggambarkan teknik analisis data sebagai suatu proses sistematis untuk mencari dan menyusun data dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses tersebut melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, pembuatan unit-unit analisis, sintesis, pengembangan pola, pemilihan informasi yang relevan, dan penyusunan kesimpulan agar mudah dipahami oleh peneliti dan pihak lainnya.

3.7.1 Reduksi Data.

Reduksi data, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2018:247-249), merupakan tahap dalam analisis data yang melibatkan rangkuman, pemilihan elemen-elemen kunci, dan fokus pada aspek-aspek yang relevan dengan topik penelitian. Proses ini bertujuan untuk menemukan tema dan pola yang mewakili esensi penelitian, memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data memerlukan kemampuan berpikir kritis, kecerdasan, dan kedalaman wawasan untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

3.7.2 Penarikan Kesimpulan.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2018:252-253), adalah tahap akhir yang memungkinkan peneliti menjawab rumusan masalah yang telah

dirumuskan sejak awal. Meskipun demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat dinamis, karena masalah dan perumusan masalah masih dapat berkembang seiring penelitian berlangsung di lapangan. Kesimpulan tersebut merupakan temuan baru yang dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya belum jelas, dan setelah diteliti, menjadi lebih terang.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantor Kecamatan Botomuzoi merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab untuk mengelola urusan administratif dan pelayanan masyarakat. Kantor kecamatan botomuzoi mencakup berbagai ruang kerja, seperti ruang pelayanan publik, ruang rapat, dan kantor-kantor staf.

Pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Botomuzoi terdiri dari berbagai tingkatan, termasuk ¹⁰⁹ camat, sekretaris camat, kelompok jabatan fungsional, kepala ¹⁰⁹ sub bagian, kepala seksi dan staf. Kantor Kecamatan Botomuzoi memiliki wilayah pelayanan yang terdiri dari 18 desa. Ini akan menjadi bagian penting dari cakupan pekerjaan dan tanggung jawab kantor kecamatan botomuzoi dalam melayani kebutuhan masyarakat setempat.

³ **4.1.1 Visi dan Misi**

Visi

Mewujudkan pelayanan terbaik menuju Botomuzoi yang mandiri, sejahtera dan berkeadilan.

Misi

- ¹⁷ 1. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan tugas-tugas pendelegasian kewenangan bupati kepada camat.
2. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan desa.

4.1.2 Motto Pelayanan

⁵⁵ **BerAKHLAK**

Ber : Berorientasi pelayanan

A : Adaptif

A : Akuntabel

K : Kolaboratif

K : Kompeten

H : Harmonis

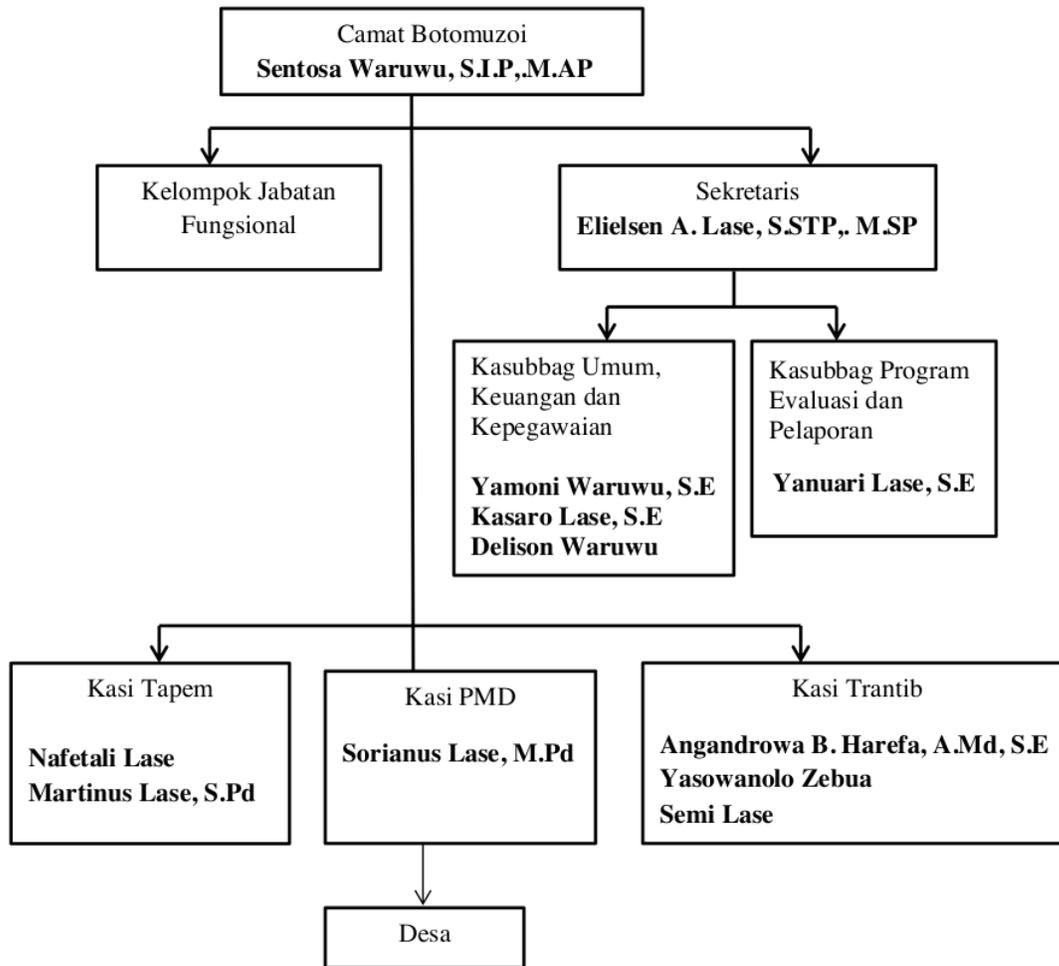
L : Loyal

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merujuk pada susunan atau kerangka kerja yang digunakan oleh suatu organisasi untuk menyusun, mengkoordinasikan, dan mengelola tugas, tanggung jawab, dan sumber daya dengan tujuan mencapai sasaran organisasi.

Berikut ini struktur organisasi Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Botomuzoi



Sumber : Kantor Kecamatan Botomuzoi 2023

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan sintesis data, informasi, dan hasil yang diperoleh dalam penelitian ilmiah, meliputi hasil percobaan, analisis data, hasil dan kesimpulan berdasarkan metode penelitian. Penelitian ini berlangsung pada tanggal 14 Agustus hingga 14 September 2023 di Kabupaten Nias, meliputi wawancara terhadap tiga informan. Seluruh pertanyaan telah terjawab, hasil telah dianalisis, dan data yang diperoleh akan diuraikan pada bagian analisis dan pembahasan bab berikutnya. Berikut adalah data informan yang bekerja di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias:

13
Tabel 4.1
Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Sentosa Waruwu, S.I.P.,M.AP	Camat
2.	Yamoni Waruwu, S.E	Kasubbag Umum
3.	Nafetali Lase	Kasi Tapem

Sumber : Diolah oleh peneliti 2023

24 4.2.1 Strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan

Strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan adalah upaya yang esensial untuk memberikan layanan publik yang lebih baik dan efektif kepada masyarakat. Strategi, dalam konteks ini, merujuk pada rencana yang terorganisir untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini, tujuannya adalah meningkatkan kinerja pelayanan publik di tingkat Kantor Kecamatan. Untuk mencapai hal ini, berbagai tindakan strategis harus direncanakan dan dilaksanakan dengan cermat.

Kinerja dalam konteks pelayanan publik mengacu pada hasil atau pencapaian dari tindakan yang dilakukan. Meningkatkan kinerja berarti mencapai tujuan yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ini mencakup berbagai indikator, seperti yang di kemukakan

oleh Afandi (2018:89) ⁶⁶ indikator-indikator kinerja pegawai yakni kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi dalam melaksanakan tugas dan inisiatif.

²³ Pelayanan publik adalah segala bentuk aktivitas, layanan, atau tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kantor Kecamatan, sebagai lembaga pemerintah tingkat lokal, bertanggung jawab atas berbagai layanan seperti penerbitan surat keterangan, administrasi kependudukan, dan perizinan. Kualitas pelayanan publik yang baik sangat penting karena dapat memengaruhi kualitas hidup masyarakat sehari-hari.

¹ Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan melibatkan serangkaian tindakan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan yang lebih baik. Langkah-langkah ini ¹⁰¹ mencakup peningkatan sumber daya manusia, investasi dalam infrastruktur dan teknologi, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, penyederhanaan prosedur, evaluasi kinerja yang berkelanjutan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pelatihan dan pengembangan pegawai, komitmen pemimpin, dan kerja sama dengan pihak eksternal.

¹ Melalui penerapan strategi-strategi ini, Kantor Kecamatan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat, meningkatkan kepuasan warga, serta mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan. Dalam esensi, strategi ini berperan sebagai panduan untuk mencapai tujuan kinerja pelayanan publik yang lebih baik, yang ¹⁵ pada akhirnya akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan komunitas setempat.

¹⁴ Untuk memastikan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias, ada 3 indikator utama mengenai kinerja sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Afandi (2018:89) ¹¹ sebagai berikut :

a. Kualitas hasil kerja

Kualitas hasil kerja merupakan ukuran sejauh mana hasil dari suatu pekerjaan memenuhi atau melebihi standar, harapan, atau kebutuhan yang telah ditetapkan.

Apa saja strategi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias dalam meningkatkan kualitas hasil kerja?

Peneliti telah mewawancarai beberapa informan terkait dengan kualitas hasil kerja, antara lain hasil wawancara dengan Camat Bapak Sentosa Waruwu, S.I.P.,M.AP mengatakan bahwa :

“Tentunya ada beberapa strategi yang kita terapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi ini dalam hal peningkatan kualitas hasil kerja yang pertama memberikan pengembangan kepada pegawai seperti pendidikan dan pelatihan, menerapkan teknologi informasi, kemudian saya sebagai camat tetap memantau kinerja pegawai, seterusnya kita juga mengelola anggaran seefisien mungkin, dan yang terakhir itu kita melakukan evaluasi dan perbaikan” (Wawancara pada hari Senin, 14 Agustus 2023).

Dari pernyataan tersebut menggambarkan beberapa strategi yang diadopsi di Kantor Kecamatan Botomuzoi untuk meningkatkan kualitas hasil kerja. Secara umum, strategi ini mencakup pengembangan pegawai, penerapan teknologi informasi, pemantauan kinerja pegawai, pengelolaan anggaran yang efisien, serta evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Pendekatan ini menunjukkan komitmen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugas pemerintahan di tingkat kecamatan. Konsep ini sesuai dengan Sofjan Assauri (2016: 3) dalam konteks strategi, yang di mana pengembangan pegawai, penerapan teknologi informasi, pemantauan kinerja pegawai, pengelolaan anggaran yang efisien, serta evaluasi dan perbaikan berkelanjutan merupakan pilihan yang disusun dengan cermat untuk serangkaian tindakan atau metode yang digunakan sebagai usaha mencapai satu atau beberapa tujuan yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Bapak Yamoni Waruwu, S.E mengatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan kualitas hasil kerja itu menurut saya harus ada rasa semangat dalam diri kita dan serta berusaha semaksimal mungkin agar pekerjaan yang kita lakukan bisa berkualitas” (Wawancara pada hari Senin, 14 Agustus 2023).

Dari hal tersebut lebih menekankan pada faktor-faktor internal yang mendukung peningkatan kualitas hasil kerja, seperti semangat, motivasi, dan usaha pribadi. Konsep ini sesuai dengan Sutrisno (2016:151) dalam konteks kinerja untuk mencapai kualitas itu di pengaruhi oleh upaya (effort) yang mencerminkan kombinasi tenaga fisik dan mental yang digunakan saat melaksanakan tugas. Ini berarti bahwa individu yang ingin meningkatkan kualitas hasil kerja harus memiliki motivasi dan semangat yang tinggi, serta berkomitmen untuk bekerja sebaik mungkin agar bisa menuju kualitas hasil kerja yang lebih baik.

Hasil wawancara dengan Kasi Tapem Bapak Nafetali Lase mengatakan bahwa:

“Menurut saya kalau untuk mendapatkan kualitas kerja yang baik itu seorang pegawai memahami apa yang ia kerjakan dan tentunya juga apa yang kita kerjakan harus didukung dengan sarana dan pra sarana agar bisa menghasilkan kualitas yang baik” (Wawancara pada hari Senin, 14 Agustus 2023).

Pentingnya pemahaman tugas dan dukungan sarana serta prasarana dalam mencapai kualitas kerja yang baik. Pentingnya pemahaman tugas menunjukkan bahwa pegawai perlu tahu apa yang mereka lakukan dan mengapa mereka melakukannya, yang membantu dalam fokus dan tujuan pekerjaan. Di sisi lain, dukungan sarana dan prasarana adalah faktor eksternal yang dapat memengaruhi kualitas kerja dengan menyediakan alat dan kondisi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Selanjutnya dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi yang mendalam di mana peneliti menemukan bahwa kualitas hasil

kerja dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Data yang diperoleh dari pengamatan ini memberikan wawasan berharga yang melengkapi informasi yang diperoleh dari survei, wawancara, dan analisis data. Oleh karena itu, observasi menjadi elemen kunci dalam metode penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas hasil kerja dalam konteks penelitian ini.

Secara keseluruhan, kesimpulan dari hasil wawancara ini menggambarkan bahwa terdapat berbagai faktor dan pendekatan yang berkontribusi dalam usaha meningkatkan kualitas hasil kerja di Kantor Kecamatan Botomuzoi. Pendekatan ini mencakup aspek internal dan eksternal, serta melibatkan pengembangan pegawai, teknologi informasi, pemantauan kinerja, pengelolaan anggaran, evaluasi, semangat individu, pemahaman tugas, dan dukungan sarana-prasarana sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas kerja.

b. Kuantitas hasil kerja

Kuantitas merupakan jumlah pekerjaan atau output yang dihasilkan oleh anggota staf atau pegawai dalam periode waktu tertentu.

Apa saja strategi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi dalam meningkatkan kuantitas hasil kerja ?

Hasil wawancara dengan Camat Bapak Sentosa Waruwu, S.I.P.,M.AP mengatakan bahwa :

“Kalau masalah kuantitas hasil kerja, saya kira hampir sama dengan kualitas tadi. Yang mana strategi yang kita gunakan tidak terlepas dari pengembangan pegawai, memantau dan mengukur kinerja seterusnya melakukan evaluasi dan perbaikan” (Wawancara pada hari Senin, 21 Agustus 2023)

Strategi untuk meningkatkan kuantitas hasil kerja melibatkan pengembangan pegawai, pemantauan kinerja, evaluasi, dan perbaikan. Ini menunjukkan bahwa kuantitas hasil kerja sangat tergantung pada upaya pengembangan dan manajemen kinerja yang

efektif. Konsep ini sesuai dengan Sofjan Assauri (2016: 3) dalam konteks strategi, yang di mana pengembangan pegawai, pemantauan kinerja pegawai, serta evaluasi dan perbaikan berkelanjutan merupakan pilihan yang disusun dengan cermat untuk serangkaian tindakan atau metode yang digunakan sebagai usaha mencapai satu atau beberapa tujuan yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Bapak Yamoni Waruwu, S.E mengatakan bahwa:

“Menurut saya untuk meningkatkan kuantitas hasil kerja itu, harus merencanakan jadwal yang baik dan efisien. Karena dengan perencanaan waktu yang efisien, kita dapat menyelesaikan lebih banyak tugas ataupun pekerjaan” (Wawancara pada hari Senin, 21 Agustus 2023)

Perencanaan waktu yang baik dan efisien dapat meningkatkan produktivitas dan kuantitas hasil kerja seseorang. Dengan mengatur jadwal dengan baik, seseorang dapat menyelesaikan lebih banyak tugas dan pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat. Kesimpulan adalah bahwa perencanaan waktu yang baik dan efisien merupakan kunci untuk meningkatkan kuantitas hasil kerja dan produktivitas. Konsep ini sesuai Afandi (2018:89) bahwa indikator kinerja pegawai harus ada efisiensi agar pemanfaatan berbagai sumber daya bisa bijak secara ekonomis.

Hasil wawancara dengan Kasi Tapem Bapak Nafetali Lase mengatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan kuantitas hasil kerja itu perlu yang namanya kerja sama tim. Dengan begitu apa yang kita kerjakan bisa lebih cepat terselesaikan” (Wawancara pada hari Senin, 21 Agustus 2023)

Bahwa kerja sama tim memang sangat penting dalam meningkatkan kuantitas hasil kerja. Dalam kerja sama tim, anggota tim dapat saling mendukung, berbagi beban kerja, dan mengkombinasikan keahlian mereka untuk mencapai tujuan

bersama. Konsep ini sesuai dengan Moenir (2014:88-119) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah faktor organisasi. Dengan kerjasama tim, pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan lebih efisien.

Selanjutnya dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi dan menemukan bahwa kuantitas hasil kerja dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Jadi kesimpulannya bahwa pendekatan ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya manajemen sumber daya manusia, efisiensi, dan kerja sama dalam mencapai hasil kerja yang lebih baik. Dengan kombinasi strategi ini, Kantor Kecamatan berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih efisien kepada masyarakat.

c. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Efisiensi merupakan suatu konsep yang mengacu pada kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan cara yang paling efektif dan hemat sumber daya.

Apa saja strategi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi dalam meningkatkan efisiensi hasil kerja ?

Hasil wawancara dengan Camat Bapak Sentosa Waruwu, S.I.P.,M.AP mengatakan bahwa :

“Untuk meningkatkan efisiensi itu perlu yang namanya pembagian tugas kepada bawahan kemudian segala sesuatu yang dikerjakan itu harus punya target agar cepat selesai dan waktu yang digunakan lebih efisien” (Wawancara pada hari Senin, 28 Agustus 2023)

Pembagian tugas dan penetapan target adalah kunci untuk meningkatkan efisiensi dalam suatu organisasi atau proyek. Ini membantu dalam memastikan tanggung jawab yang jelas, mengukur kemajuan, menghindari tumpang tindih, dan memanfaatkan waktu dengan baik. Komunikasi yang baik dan evaluasi setelah selesai juga penting untuk perbaikan berkelanjutan. Konsep ini sesuai dengan Sutrisno (2016:151) bahwa Persepsi peran/tugas (Role/Task

Perception) adalah pemahaman individu tentang perilaku dan aktivitas yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Bapak Yamoni Waruwu, S.E mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya untuk meningkatkan efisiensi itu kita harus benar benar teliti dalam bekerja. Jangan sampai yang kita kerjakan salah trus dan mengulanginya lagi. Yang pada akhirnya waktu yang digunakan tidak efisien” (Wawancara pada hari Senin, 28 Agustus 2023)

Untuk meningkatkan efisiensi dalam pekerjaan, penting untuk bekerja dengan cermat dan teliti agar tidak ada kesalahan yang mengharuskan pekerjaan diulang. Dengan demikian, kita dapat menghemat waktu dan sumber daya, sambil menghasilkan hasil yang lebih baik. Konsep ini sesuai dengan Sutrisno (2016:151) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja itu adalah kemampuan (abilities) bekerja dan teliti bisa meningkatkan efisiensi.

Hasil wawancara dengan Kasi Tapem Bapak Nafetali Lase mengatakan bahwa:

“Menurut saya untuk meningkatkan efisiensi itu, kita harus mengutamakan mengerjakan tugas yang paling penting, fokus pada hal hal-hal yang memiliki dampak signifikan”. (Wawancara pada hari Senin, 28 Agustus 2023)

Prinsip-prinsip ini adalah bahwa dengan mengidentifikasi, mengutamakan, dan fokus pada tugas yang paling penting, dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas secara signifikan. Hal ini juga berlaku baik dalam konteks pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari. Konsep ini sesuai dengan Moenir (2014:88-119) bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik itu adalah faktor keterampilan dan kemampuan, untuk melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa.

Selanjutnya dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi dan menemukan bahwa efisien dalam melaksanakan tugas

memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Jadi kesimpulan ketiga hasil wawancara diatas bahwa pentingnya pembagian tugas, penetapan target, kerja teliti, dan fokus pada tugas berdampak signifikan adalah prinsip utama untuk meningkatkan efisiensi di Kantor Kecamatan. Konsep ini sesuai dengan Moenir (2014:88-119) bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik itu adalah Faktor organisasi, ini akan mendukung pelayanan publik yang lebih baik dan bermanfaat bagi masyarakat.

Seterusnya untuk memastikan pelayanan di kantor kecamatan botomuzoi, ada 3 indikator utama sesuai dengan teori Mulyawan (2016:63) sebagai berikut :

a. *Reliability* (keandalan)

Keandalan atau *reliability* merujuk pada sejauh mana instansi tersebut dapat menjalankan tugas-tugasnya dan memberikan layanan kepada masyarakat dengan konsistensi, akurasi, dan ketepatan waktu.

Bagaimana bapak memastikan keandalan (*reliability*) dalam memberikan pelayanan publik ?

Hasil wawancara dengan Camat Bapak Sentosa Waruwu, S.I.P.,M.AP mengatakan bahwa :

“Yang pertama dulu kita harus membuat kebijakan yang jelas seperti standar waktu pelayanan, memantau kualitas kerja bawahan seterusnya kita juga tetap melakukan evaluasi rutin tentang layanan publik dan yang terakhir kita harus sigap dalam menangani apa yang menjadi keluhan dan saran dari masyarakat” (Wawancara pada hari Senin, 04 September 2023)

Menekankan bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik, diperlukan kebijakan yang jelas, pemantauan kualitas, evaluasi rutin, dan respons yang cepat terhadap umpan balik masyarakat. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, pemerintah atau organisasi dapat meningkatkan keandalan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Konsep ini

berkaitan dengan Moenir (2014:88-119) bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik itu adalah faktor aturan.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Bapak Yamoni Waruwu, S.E mengatakan bahwa:

“Menurut saya untuk memastikan keandalan itu benar benar memahami apa yang menjadi keluhan masyarakat, kemudian harus punya target dalam mengerjakannya dan tetap patuh pada kebijakan yang berlaku” (Wawancara pada hari Senin, 04 September 2023)

Dengan memahami keluhan masyarakat, menetapkan target yang jelas, dan tetap patuh pada kebijakan, suatu entitas dapat bekerja menuju peningkatan layanan dan mencapai keandalan yang lebih tinggi dalam mata masyarakat. Hal ini juga berkontribusi pada membangun kepercayaan dan reputasi positif dalam komunitas. Konsep ini berkaitan dengan Moenir (2014:88-119) bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik itu adalah faktor aturan, patuh pada kebijakan yang berlaku.

Hasil wawancara dengan Kasi Tapem Bapak Nafetali Lase mengatakan bahwa :

“Untuk memastikan keandalan itu menurut saya intinya kita bekerja semaksimal mungkin agar pelayanan kepada masyarakat bisa berjalan dengan baik” (Wawancara pada hari Senin, 04 September 2023)

Intinya adalah bahwa untuk memastikan keandalan, fokus utama adalah upaya maksimal dalam memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan baik. Dengan kata lain, ini mencerminkan komitmen untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan berkualitas kepada masyarakat. Keandalan dalam konteks ini mencakup ketersediaan, responsivitas, dan kualitas layanan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Konsep ini berkaitan dengan Moenir (2014:88-119) bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik itu adalah faktor kemampuan.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dan menemukan bahwa keandalan ini keandalan memiliki peran penting dalam memberikan kepastian pelayanan publik kepada masyarakat. Jadi kesimpulan dari hasil wawancara tiga informan diatas bahwa penting untuk terus mengimplementasikan langkah-langkah serta mencari cara untuk meningkatkannya. Hal ini akan membantu membangun reputasi positif bagi instansi pelayanan publik dan menjaga kepercayaan masyarakat. Selain itu, pengembangan sistem yang lebih efisien, transparansi, dan pengelolaan keluhan masyarakat adalah langkah penting untuk mencapai tujuan ini. Hal ini sesuai dengan Priharto Sugi (2020) bahwa tujuan strategi bisa meningkatkan kinerja perusahaan/instansi.

b. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness ini merupakan kemampuan instansi atau organisasi untuk merespons dan mengatasi kebutuhan, permintaan, atau keluhan masyarakat serta pemangku kepentingan dengan cepat dan efisien.

Bagaimana bapak merespons kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan cepat dan efektif ?

Hasil wawancara dengan Camat Bapak Sentosa Waruwu, S.I.P.,M.AP mengatakan bahwa :

“Tentunya dulu untuk merespon kebutuhan masyarakat itu kita harus siap dan cepat dalam menanggapi apa yang menjadi permintaan masyarakat, kemudian kita memberi penjelasan informasi yang jelas terkait permintaan masyarakat itu seperti bagaimana prosedurnya, apa yang menjadi persyaratan dan lain sebagainya seterusnya kita memberikan kontak yang bisa dihubungi kepada masyarakat untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan yang maksimal” (Wawancara pada hari Selasa, 05 September 2023)

Dalam era digital, teknologi informasi dan komunikasi dapat menjadi alat yang kuat untuk merespons kebutuhan masyarakat, menyediakan informasi, dan memfasilitasi komunikasi dengan cepat dan efisien. Dengan pendekatan ini, organisasi dan pemerintah dapat

mencapai tujuan pelayanan yang lebih baik dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Bapak Yamoni Waruwu, S.E mengatakan bahwa:

“Dalam hal merespon kebutuhan masyarakat secara cepat dan efisien itu, harus ada yang namanya transparansi dalam pelayanan, mengutamakan melayani masyarakat yang benar-benar darurat atau membutuhkan dan yang terakhir kita juga harus tetap bekerja sesuai dengan kebijakan yang berlaku dari pemerintah” (Wawancara pada hari Selasa, 05 September 2023)

Menekankan nilai-nilai transparansi, keadilan, kepatuhan, dan perbaikan berkelanjutan dalam menjalankan pelayanan masyarakat. Ketika prinsip-prinsip ini diikuti dengan baik, pemerintah dan organisasi dapat memberikan pelayanan masyarakat yang lebih baik dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan warga negara. Masyarakat akan merasa didengar, dihormati, dan diurus dengan baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan publik.

Hasil wawancara dengan Kasi Tapem Bapak Nafetali Lase mengatakan bahwa :

“Menurut saya untuk merespon kebutuhan masyarakat secara cepat itu kita harus tetap standby dan tetap hadir di kantor agar apa yang menjadi permintaan masyarakat bisa kita layani pada hari itu juga” (Wawancara pada hari Selasa, 05 September 2023)

Menekankan pentingnya ketepatan waktu dan ketersediaan fisik di kantor untuk merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat. Fokusnya adalah pada respons instan dan kehadiran yang siap sedia untuk melayani masyarakat, dengan penekanan pada pengaturan waktu dan lokasi kerja yang memungkinkan respon segera terhadap permintaan masyarakat pada hari itu juga.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dan menemukan bahwa ketanggapan ini keandalan memiliki peran penting dalam

merespons kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan cepat dan efektif. Jadi kesimpulan dari hasil wawancara tiga informan diatas bahwa penting untuk memiliki kesiapan dan respons cepat dalam merespon kebutuhan dan permintaan masyarakat. ⁵⁶ **Teknologi informasi dan komunikasi** adalah alat yang kuat untuk memfasilitasi komunikasi dan pemberian informasi yang efisien. Transparansi dalam pelayanan dan kepatuhan terhadap kebijakan pemerintah adalah nilai utama. Ketersediaan fisik di kantor pada hari yang sama untuk melayani permintaan masyarakat secara instan sangat ditekankan. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. *Assurance* (keterjaminan)

Assurance (keterjaminan) merupakan tingkat keyakinan atau jaminan yang diberikan kepada masyarakat ⁹¹ bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik akan sesuai dengan standar tertentu atau akan memenuhi harapan masyarakat. Ini mencakup keyakinan bahwa pelayanan tersebut akan efisien, efektif, adil, dan dapat diandalkan.

Bagaimana bapak memastikan keterjaminan dalam pelayanan publik ?

Hasil wawancara dengan Camat Bapak Sentosa Waruwu, S.I.P.,M.AP mengatakan bahwa :

“Kalau untuk memastikan keterjaminan dalam hal pelayanan publik, tentunya yang pertama kita lakukan adalah memperhatikan kualitas layanan. Saya akan terus mendorong para staf yang bekerja untuk mengikuti pelatihan yang mencakup tentang keterampilan komunikasi, etika dan keahlian teknis yang di perlukan agar nantinya bisa memberikan layanan berkualitas. Seterusnya untuk memastikan keterjaminan ini perlu yang namanya transparansi informasi yang dimana kita harus mempublikasikan informasi tentang layanan publik, prosedurnya apa, dan kebijakan kebijakannya seperti apa. Sehingga nantinya bisa menciptakan keterjaminan bagi masyarakat bahwa proses pelayanan publik berjalan secara adil, terbuka, dan sesuai dengan hukum” (Wawancara pada hari Senin, 07 September 2023)

Menekankan pemberian pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan sesuai dengan hukum untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan tersebut.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Bapak Yamoni Waruwu, S.E mengatakan bahwa:

“Menurut saya untuk memastikan keterjaminan itu, kita harus menjaga integritas. Kita harus berperilaku dengan etika dan integritas yang tinggi, menghindari konflik kepentingan, dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Sehingga dengan ini bisa memberikan keterjaminan pelayanan yang kita lakukan” (Wawancara pada hari Kamis, 07 September 2023)

Dengan menjaga integritas, etika yang tinggi, menghindari konflik kepentingan, dan mengutamakan kepentingan masyarakat, pelayan publik dapat menciptakan pelayanan yang keterjamin, adil, dan dapat dipercaya. Ini membantu membangun hubungan yang kuat antara pemerintah atau organisasi dengan masyarakat dan meningkatkan kepuasan warga negara terhadap layanan publik.

Hasil wawancara dengan Kasi Tapem Bapak Nafetali Lase mengatakan bahwa :

“Tentang memastikan keterjaminan itu, kita harus memperhatikan kualitas layanan yang kita kerjakan. Kita harus fokus dan cepat, ramah kepada masyarakat dan transparan informasi” (Wawancara pada hari Kamis, 07 September 2023)

Dengan prinsip-prinsip ini, pemerintah atau organisasi dapat memastikan bahwa pelayanan yang mereka berikan adalah berkualitas tinggi, efisien, dan berfokus pada kepentingan masyarakat. Hal ini membantu membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan publik.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dan menemukan bahwa keterjaminan ini memiliki peran penting dalam pelayanan publik. Jadi kesimpulan dari hasil wawancara tiga informan diatas menekankan pada beberapa prinsip kunci yang penting dalam pelayanan publik yang berkualitas, terjamin, dan berintegritas.

Memastikan keterjaminan dalam pelayanan publik adalah kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau organisasi yang memberikan layanan tersebut. Fokus pada kualitas, transparansi, integritas, dan kepentingan masyarakat adalah langkah-langkah yang sangat baik untuk mencapai tujuan ini. Selain itu, penting bagi pelayan publik untuk memahami bahwa mereka memiliki tanggung jawab besar dalam melayani masyarakat dengan baik dan memberikan dampak positif pada kehidupan warga negara.

4.2.2 Tingkat keefektifan strategi ²⁴ dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan

Tingkat keefektifan strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik adalah konsep yang mencerminkan sejauh mana upaya dan rencana yang dijalankan oleh pemerintah atau lembaga publik telah berhasil dalam mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang diberikan kepada warga negara, seperti pendidikan, kesehatan, perizinan, transportasi, dan banyak lainnya. Strategi yang digunakan dalam konteks ini melibatkan rencana-rencana yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu dalam pelayanan publik, dan hal ini bisa melibatkan berbagai aspek, seperti alokasi sumber daya, pengembangan kebijakan, teknologi informasi, dan lain-lain.

Kinerja dalam pelayanan publik mencakup sejauh mana lembaga pemerintah atau entitas publik telah berhasil dalam memberikan layanan yang efisien, efektif, dan berkualitas kepada masyarakat. Ini bisa diukur melalui berbagai metrik, seperti tingkat kepuasan masyarakat, waktu pelayanan, dan efisiensi pengelolaan sumber daya. Meningkatkan kinerja pelayanan publik berarti mencari cara-cara untuk mengoptimalkan dan meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat, yang bisa melibatkan peningkatan efisiensi proses, peningkatan kualitas layanan, peningkatan aksesibilitas, dan lain-lain.

Namun, tingkat keefektifan strategi adalah penilaian sejauh mana rencana yang telah dibuat telah berhasil dalam mencapai tujuannya. Dalam konteks ini, "efektif" berarti mencapai hasil yang diinginkan atau tujuan yang telah ditetapkan. Terakhir, penilaian efektivitas strategi selalu harus dikaitkan dengan manfaat yang diterima oleh masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat, dan efektivitas strategi diukur berdasarkan sejauh mana tujuan ini tercapai. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan terus-menerus dari strategi ini adalah kunci untuk memastikan bahwa pelayanan publik tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sejauh ini, apakah bapak merasa strategi-strategi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi berhasil meningkatkan kinerja pelayanan publik ?

Hasil wawancara dengan Camat Bapak Sentosa Waruwu, S.I.P.,M.AP mengatakan bahwa :

“Sejauh ini, strategi-strategi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi telah membawa sejumlah perubahan positif dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Contohnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, sekarang sudah menggunakan sistem pelaporan online untuk masyarakat agar mempercepat penanganan keluhan dan permintaan warga. Kemudian program-program sosial seperti pembagian bantuan dari pemerintah pusat, pengurusan administrasi telah ditingkatkan, dengan meningkatnya jumlah warga yang mendapatkan akses ke layanan tersebut dan masih banyak lagi” (Wawancara pada hari Senin, 11 September 2023)

Pernyataan ini menekankan bahwa Kantor Kecamatan Botomuzoi telah berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik mereka dengan mengadopsi strategi dan inovasi yang relevan. Tetap memantau dan mengevaluasi dampak dari perubahan-perubahan ini serta mendengarkan masukan dari masyarakat adalah langkah-langkah yang penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan

memastikan bahwa pelayanan tersebut tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Bapak Yamoni Waruwu, S.E mengatakan bahwa:

“Saya rasa strategi yang telah diterapkan telah membawa beberapa perbaikan dalam kinerja pelayanan. Kita juga telah berusaha untuk meningkatkan efisiensi dalam mengatasi permintaan masyarakat, meningkatkan komunikasi dengan warga, dan memperbaiki proses-proses administrasi” (Wawancara pada hari Senin, 11 September 2023)

Terlihat bahwa strategi yang telah diterapkan telah membawa beberapa perbaikan dalam kinerja pelayanan. Penting untuk terus memantau dampak dari perubahan ini dan mendengarkan umpan balik dari masyarakat untuk memastikan bahwa upaya yang telah dilakukan benar-benar memenuhi kebutuhan mereka. Peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan publik memerlukan pemantauan, evaluasi, dan komitmen untuk terus beradaptasi dengan perubahan yang mungkin terjadi.

Hasil wawancara dengan Kasi Tapem Bapak Nafetali Lase mengatakan bahwa :

“Menurut saya strategi yang telah diterapkan telah berhasil. Yang mana kita juga melihat umpan balik positif dari masyarakat, ini menandakan bahwa pelayanan kita bagus” (Wawancara pada hari Senin, 11 September 2023)

Umpan balik positif dari masyarakat adalah indikator yang kuat bahwa strategi yang telah diterapkan berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ketika masyarakat memberikan umpan balik yang baik dan puas terhadap pelayanan, ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan mencapai tujuannya. Namun, penting untuk tetap waspada dan terus memantau pelayanan publik untuk memastikan bahwa tingkat kepuasan ini dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dan menemukan bahwa tingkat keefektifan strategi berpengaruh terhadap peningkatan

kinerja pelayanan publik. Jadi kesimpulan dari hasil wawancara tiga informan diatas bahwa strategi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi telah berhasil dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Penting untuk diingat bahwa penilaian keberhasilan strategi pelayanan publik harus didukung oleh data dan fakta yang dapat diukur. Oleh karena itu, terus memantau, mengevaluasi, dan mendengarkan umpan balik dari masyarakat adalah kunci untuk memastikan bahwa peningkatan dalam pelayanan publik berlanjut dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan komitmen untuk peningkatan berkelanjutan, Kantor Kecamatan Botomuzoi dapat terus memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

4.2.3 Faktor penghambat pelaksanaan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan.

Dalam konteks peningkatan kinerja pelayanan publik, diperlukan pemahaman yang komprehensif tentang sejumlah faktor penghambat yang mungkin terlibat dalam pelaksanaan strategi. Strategi ini mungkin mencakup berbagai inisiatif seperti digitalisasi layanan, perbaikan infrastruktur, atau peningkatan kapasitas pegawai. Namun, upaya semacam ini sering kali dihadapkan pada sejumlah tantangan yang dapat menghambat kemajuan. Faktor penghambat ini adalah berbagai elemen yang dapat memperlambat atau bahkan menghalangi implementasi strategi, sehingga memahami dan mengatasi mereka menjadi esensial dalam mencapai tujuan peningkatan kinerja pelayanan publik.

Apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi ?

Hasil wawancara dengan Camat Bapak Sentosa Waruwu, S.I.P.,M.AP mengatakan bahwa :

“yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan strategi ini yaitu sarana dan prasarana masih minim” (Wawancara pada hari Kamis, 14 September 2023).

Pernyataan tersebut mencerminkan kendala yang nyata yang seringkali dihadapi dalam penyediaan pelayanan publik. Keterbatasan sarana dan prasarana dapat menghambat kemampuan suatu lembaga atau organisasi ⁵³ untuk memberikan pelayanan publik yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat. Kondisi seperti ini dapat mengganggu produktivitas, mengakibatkan waktu tunggu yang panjang, dan dapat menciptakan ketidakpuasan di kalangan warga. Tanggapan yang tepat terhadap hambatan ini adalah dengan mengidentifikasi dan mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana dengan cara yang bijaksana dan efisien. Ini mungkin melibatkan alokasi sumber daya yang memadai untuk pembaruan dan pengembangan infrastruktur, penggunaan teknologi yang tepat, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam perencanaan pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Bapak Yamoni Waruwu, S.E mengatakan bahwa:

“Setau saya dulu yang menjadi hambatannya itu adalah anggaran yang terbatas karna bisa menghambat pengadaan fasilitas kantor, serta pemeliharaan infrastruktur. Sehingga dengan kendala seperti itu dapat berpengaruh pada pelaksanaan strategi peningkatan kinerja tadi” (Wawancara pada hari Kamis, 14 September 2023).

Keterbatasan anggaran adalah masalah yang signifikan dan umum dalam konteks pelayanan publik. Kendala anggaran yang terbatas dapat menghambat pelaksanaan strategi peningkatan kinerja dengan berbagai cara, termasuk pengadaan fasilitas kantor, pemeliharaan infrastruktur, dan pelatihan staf. Pentingnya mengelola sumber daya keuangan dengan efisien dan cerdas tidak dapat dilebih-lebihkan dalam upaya untuk mengatasi hambatan ini. Selain itu, mencari sumber daya tambahan melalui kemitraan dengan sektor swasta atau organisasi nirlaba serta melibatkan masyarakat dalam perencanaan anggaran dapat membantu melengkapi sumber daya yang terbatas.

Hasil wawancara dengan Kasi Tapem Bapak Nafetali Lase mengatakan bahwa :

“Menurut saya hambatan dalam pelaksanaan strategi ini termasuk penggunaan teknologi yang belum sempurna. Karena sebagian pegawai disini, ada yang sudah lansia contohnya saja dalam mengoperasikan komputer masih kurang” (Wawancara pada hari Kamis, 14 September 2023).

Pernyataan ini menyoroti hambatan yang signifikan dalam pelaksanaan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik, yaitu penggunaan teknologi yang belum sempurna, terutama dalam konteks staf yang mungkin tidak terbiasa atau tidak memiliki kemampuan teknologi yang cukup. Keterlibatan dan pelatihan staf dalam penggunaan teknologi adalah langkah penting untuk mengatasi hambatan ini dan memastikan bahwa strategi peningkatan kinerja pelayanan publik dapat dijalankan dengan sukses.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dan menemukan bahwa hambatan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik. Jadi kesimpulan dari hasil wawancara tiga informan diatas bahwa hambatan merupakan masalah nyata yang perlu diatasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi. Keterbatasan sarana dan prasarana, termasuk infrastruktur yang minim, dapat menghambat efisiensi dan kualitas pelayanan. Ini memerlukan upaya untuk mengalokasikan sumber daya yang memadai dan perencanaan infrastruktur yang bijaksana untuk memastikan fasilitas dan infrastruktur yang diperlukan tersedia.

Keterbatasan anggaran juga merupakan hambatan yang signifikan, yang dapat mempengaruhi pengadaan fasilitas kantor, pemeliharaan infrastruktur, dan pelatihan staf. Oleh karena itu, pengelolaan anggaran dengan efisien dan mencari sumber daya tambahan melalui kemitraan mungkin diperlukan untuk mengatasi kendala ini.

Ketidakmampuan beberapa staf dalam mengoperasikan teknologi juga adalah hambatan yang harus diatasi, terutama dalam era di mana teknologi berperan penting dalam pelayanan publik. Memberikan pelatihan yang sesuai dan pendekatan inklusif dalam

pengenalan teknologi dapat membantu staf untuk lebih percaya diri dalam menggunakan perangkat teknologi.

Pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap strategi peningkatan kinerja juga diperlukan untuk memastikan bahwa hambatan-hambatan ini teratasi dengan baik dan upaya-upaya perbaikan dapat diimplementasikan.

Keseluruhan, mengatasi hambatan-hambatan ini memerlukan komitmen, alokasi sumber daya yang bijaksana, dan upaya kolaboratif dari semua pihak yang terlibat. Dengan upaya yang tepat, Kantor Kecamatan Botomuzoi dapat meningkatkan kinerja pelayanan publiknya dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

4.3 Pembahasan

Pada subbab ini peneliti akan mendeskripsikan dan membahas data serta informasi yang diperoleh melalui wawancara kepada informan penelitian terkait dengan strategi peningkatan kinerja, tingkat keefektifan strategi dan faktor penghambat pelaksanaan strategi di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias.

Tabel 4.2 Tabulasi Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban informan	Kesimpulan
1.	Apa saja strategi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias dalam meningkatkan kualitas hasil kerja?	Strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas, Kantor Kecamatan Botomuzoi melakukan pengembangan pegawai seperti pendidikan dan pelatihan	Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas kantor kecamatan, pendidikan dan pelatihan pegawai adalah strategi yang bijak. Investasi ini tidak hanya memperbaiki kualitas pegawai, tetapi juga berdampak positif pada efisiensi operasional,

			<p>kepuasan masyarakat, dan pengembangan sumber daya manusia di tingkat lokal. Dengan kata lain, pendidikan dan pelatihan merupakan investasi jangka panjang yang dapat membawa manfaat besar bagi Kantor Kecamatan Botomuzoi dan komunitas yang dilayani.</p>
2.	<p>Apa saja strategi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias dalam meningkatkan kuantitas hasil kerja?</p>	<p>Strategi yang digunakan untuk meningkatkan kuantitas, Kantor Kecamatan Botomuzoi melakukan pengembangan SDM, perencanaan, kerjasama tim dan melakukan evaluasi</p>	<p>Strategi yang melibatkan pengembangan sumber daya manusia, perencanaan yang baik, kerjasama tim, dan evaluasi adalah langkah-langkah yang penting untuk meningkatkan kuantitas pelayanan dan operasional Kantor Kecamatan Botomuzoi. Dengan pendekatan ini, kantor kecamatan dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan produktivitas, dan memberikan pelayanan yang lebih banyak dan lebih baik kepada masyarakat.</p>

3.	Apa saja strategi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias dalam meningkatkan efisiensi ?	Strategi yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi , Kantor Kecamatan Botomuzoi melakukan pembagian tugas dan menetapkan target.	Strategi ini membantu meningkatkan efisiensi dengan cara yang signifikan. Dengan pembagian tugas yang tepat dan penetapan target yang jelas, kantor kecamatan dapat memastikan bahwa sumber daya dan waktu digunakan dengan efisien.
4.	Bagaimana memastikan keandalan (reliability) dalam memberikan pelayanan publik ?	Untuk memastikan keandalan dalam memberikan pelayanan publik, Kantor Kecamatan Botomuzoi membuat kebijakan yang jelas, bekerja semaksimal mungkin dan melakukan evaluasi rutin	Dengan mengadopsi kebijakan yang jelas, berkomitmen untuk bekerja semaksimal mungkin, dan melakukan evaluasi rutin, Kantor Kecamatan Botomuzoi berupaya untuk memastikan keandalan dalam memberikan pelayanan publik. Ini merupakan strategi yang penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat dan memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas.
5.	Bagaimana merespons kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan	Untuk merespons kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan	Dengan memberikan informasi yang jelas, berkomunikasi secara online, dan menanggapi

	cepat dan efektif ?	cepat dan efektif, Kantor Kecamatan Botomuzoi memberi informasi dan prosedur yang jelas, berkomunikasi secara online dan menanggapi keluhan masyarakat.	keluhan masyarakat, Kantor Kecamatan Botomuzoi berusaha untuk merespons kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan cepat dan efektif. Ini adalah langkah yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga hubungan positif dengan masyarakat. Dengan pendekatan ini, kantor kecamatan dapat lebih baik memenuhi harapan masyarakat dan mengatasi masalah yang mungkin timbul dengan lebih efisien.
6.	Bagaimana memastikan keterjaminan dalam pelayanan publik ?	Untuk memastikan keterjaminan dalam pelayanan publik, Kantor Kecamatan Botomuzoi tetap fokus pada kualitas layanan yang diberikan.	Fokus pada kualitas layanan adalah strategi yang penting untuk memastikan keterjaminan dalam pelayanan publik oleh Kantor Kecamatan Botomuzoi. Dengan menjaga kualitas layanan sebagai prioritas, mereka dapat memenuhi harapan masyarakat, meningkatkan kepuasan, dan membangun kepercayaan

			yang kokoh.
7.	Sejauh ini, apakah strategi-strategi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi berhasil meningkatkan kinerja pelayanan publik ?	strategi-strategi yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi sudah berhasil dengan ditandainya peningkatan kualitas pelayanan, dan mendapat umpan balik positif dari masyarakat.	Kantor Kecamatan Botomuzoi telah berhasil menerapkan strategi-strategi yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Dengan berfokus pada kualitas layanan, mereka telah mencapai peningkatan yang nyata dalam kinerja mereka, yang tercermin dalam umpan balik positif dari masyarakat.
8.	Apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi ?	yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi sarana dan prasarana masih minim, keterbatasan anggaran dan masih ada pegawai yang belum sempurna dalam mengoperasikan komputer	faktor utama yang menjadi hambatan, seperti sarana dan prasarana yang minim, keterbatasan anggaran, dan keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer merupakan masalah yang sering terjadi di setiap instansi. Tentunya untuk mengatasi hal ini, dibutuhkan strategi khusus agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Sumber : Diolah oleh penulis 2023

4.3.1 Analisis strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias

Strategi adalah rencana atau metode yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dengan mempertimbangkan langkah-langkah yang perlu diambil, sumber daya yang tersedia, dan cara mengatasi tantangan yang mungkin muncul. Konsep ini sesuai dengan Freddy Rangkuti (2017:4) bahwa strategi adalah tujuan jangka panjang dari suatu perusahaan, serta pendayagunaan dan alokasi semua sumber daya yang penting untuk mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh peneliti di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias bahwa sarana prasarana yang masih minim dan masih ada pegawai yang belum sempurna dalam penguasaan teknologi sehingga ada upaya untuk meningkatkan strategi. Menurut Priharto Sugi (2020:23) dengan adanya strategi ini bertujuan untuk membuat kinerja lebih efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dari tiga informan bahwa adanya strategi yang sudah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias. Strategi yang sudah dilakukan oleh pemerintah Kecamatan botomuzoi yakni pengembangan pegawai seperti pendidikan dan pelatihan, adanya penilaian kinerja serta mereka melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala. Hal ini sesuai dengan Sutrisno (2016:151) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja yaitu faktor lingkungan seperti pelatihan, pendidikan, waktu dan material. Tujuan strategi merupakan tujuan jangka panjang yang ditetapkan oleh sebuah organisasi untuk mengarahkan tindakan dan keputusan mereka dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Tujuan strategi menjadi panduan yang membantu organisasi dalam merencanakan, mengalokasikan sumber daya, dan mengevaluasi kinerja mereka.

4.3.2 Analisis tingkat keefektifan strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias

Tingkat keefektifan strategi merupakan ukuran sejauh mana sebuah strategi atau rencana telah berhasil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan David dalam (Maruf, 2019) bahwa salah satu tahapan dalam strategi itu adanya evaluasi dan pengawasan, apakah sudah berjalan sesuai dengan perencanaan strategi yang dipilih. supaya segala penyimpangan dapat dievaluasi dan diperbaiki kinerjanya dengan harapan agar sesuatu yang telah direncanakan dapat berjalan dengan semestinya.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh peneliti di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias bahwa anggaran yang masih terbatas sudah berpengaruh dalam tingkat keefektifan strategi ini. Kendala anggaran yang terbatas sudah menghambat pelaksanaan strategi peningkatan kinerja, termasuk pengadaan fasilitas kantor, pemeliharaan infrastruktur, dan pelatihan staf.

Berdasarkan hasil wawancara dari tiga informan bahwa adanya pembagian tugas, kerja yang teliti dan mengutamakan pekerjaan yang memiliki dampak signifikan sehingga dengan hal ini anggaran yang terbatas bisa teratasi. Para pegawai memiliki target dalam bekerja, menghemat waktu dan sumber daya serta fokus pada tugas yang penting. Konsep ini sesuai dengan Sutrisno (2016:151) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja itu adalah adanya usaha (effort) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas.

4.3.3 Analisis faktor penghambat pelaksanaan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias

Faktor penghambat pelaksanaan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik merupakan hal-hal atau kendala yang bisa menghalangi atau menghambat upaya untuk meningkatkan efisiensi,

efektivitas, dan kualitas layanan publik. Tentunya di setiap instansi ataupun organisasi pasti mengalami yang namanya hambatan dalam mengerjakan sesuatu.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh peneliti di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias bahwa sarana prasana yang masih minim, anggaran yang terbatas dan masih terdapat pegawai yang belum sempurna dalam menggunakan teknologi menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi. Menurut Sutrisno (2016:151) “ Untuk meningkatkan kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh usaha, tetapi disertai dengan peralatan, material dan pelatihan”.

Berdasarkan hasil penelitian dari tiga informan bahwa hambatan dalam melaksanakan strategi peningkatan kinerja itu adalah sarana prasarana yang masih minim, maka pemerintah Kantor Kecamatan Botomuzoi mengoptimalkan sumberdaya yang ada serta memiliki target dalam bekerja. Kemudian untuk anggaran yang terbatas, Kantor Kecamatan Botomuzoi lebih memprioritaskan tugas yang memiliki dampak signifikan serta menghemat anggaran seefisien mungkin agar bisa dipergunakan dengan baik. Seterusnya untuk mengatasi pegawai yang belum sempurna dalam menggunakan teknologi, pemerintah Kantor Kecamatan Botomuzoi memberikan pelatihan dan bimbingan teknis agar pegawai tersebut memiliki pengetahuan dan bisa menyesuaikan dalam menyelesaikan tugas. Jadi untuk mengatasi hambatan seperti ini, diperlukan keterampilan dan kemampuan. Hal ini sesuai dengan Moenir (2014:88-119) bahwa untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik itu harus ada keterampilan dan kemampuan. Keterampilan dan kemampuan adalah dua aspek penting dalam pengembangan individu. Keterampilan lebih berfokus pada tindakan yang dapat diajarkan dan dikuasai, sementara kemampuan lebih bersifat bawaan dan mencakup potensi untuk melakukan sesuatu. Keduanya berperan penting dalam pengembangan sumber daya manusia dan pengelolaan kinerja.

SIMPULAN DAN SARAN**5.1 Simpulan**

Dengan merujuk pada hasil penelitian di Kantor Kecamatan Botomuzoi, Kabupaten Nias, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi peningkatan kinerja di Kantor Kecamatan Botomuzoi sudah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Meningkatkan kinerja berarti mencapai tujuan yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk meningkatkan strategi peningkatan kinerja, dapat diketahui sebagai berikut.
 - a. Kualitas, terdapat berbagai faktor dan pendekatan yang berkontribusi dalam usaha meningkatkan kualitas hasil kerja di Kantor Kecamatan Botomuzoi. Ini mencakup aspek internal dan eksternal, serta melibatkan pengembangan pegawai, teknologi informasi, pemantauan kinerja, pengelolaan anggaran, evaluasi, semangat individu, pemahaman tugas, dan dukungan sarana-prasarana sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas.
 - b. Kuantitas, Kantor Kecamatan Botomuzoi memiliki terus melakukan pengembangan SDM, efisiensi dan kerjasama tim dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
 - c. Efisien, dalam hal ini pentingnya pembagian tugas, penetapan target, kerja teliti, dan fokus pada tugas berdampak signifikan adalah prinsip utama untuk meningkatkan efisiensi di Kantor Kecamatan Botomuzoi.
2. Tingkat keefektifan strategi, Kantor Kecamatan Botomuzoi telah berhasil menerapkan strategi-strategi yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Dengan berfokus pada kualitas layanan, mereka telah mencapai peningkatan yang nyata dalam kinerja mereka, yang tercermin dalam umpan balik positif dari masyarakat.
3. Hambatan dalam pelaksanaan strategi peningkatan kinerja, di Kantor Kecamatan Botomuzoi sarana dan prasarana masih minim, keterbatasan

anggaran dan masih ada pegawai yang belum sempurna dalam mengoperasikan komputer.

5.2 Saran

Sesuai dengan hasil analisa data penelitian, maka peneliti memberi saran kepada Pemerintah Kecamatan Botomuzoi sebagai berikut :

1. Disarankan kepada Pemerintah Kecamatan Botomuzoi agar terus melakukan pengembangan sumber daya manusia dan berinovasi dalam bekerja sehingga bisa memberikan pelayanan publik dengan baik
2. Disarankan kepada Pemerintah Kecamatan Botomuzoi agar tetap konsultasi kepada Pemerintah Kabupaten tentang kendala yang dialami, sehingga bisa memberi solusi yang lebih baik.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dari penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian :

1. Dalam melakukan penelitian ini, adanya Keterbatasan waktu penelitian, tenaga dan kemampuan peneliti
2. Penelitian ini dapat memberikan dasar untuk rekomendasi strategi peningkatan kinerja, namun, implementasi sebenarnya dan dampak dari rekomendasi ini perlu diikuti dengan penelitian lebih lanjut.
3. Berdasarkan hasil penelitian dan perolehan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti yang masih kurang sempurna, maka diharapkan adanya penelitian lebih lanjut mengenai analisis strategi peningkatan kinerja pelayanan publik dengan metode yang berbeda, informan yang lebih luas agar penelitian ini semakin berkembang.

Buku:

- Afandi. (2018:83). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pekanbaru: Zanafa
Bandung: Alfabeta
- David (Maruf 2019). *Strategic Management*. England: Pearson Education Limited
- Drs. H.A.S. Moernir, (2014:88-119). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.
Jakarta: Bumi Aksara
- Fred R. David. (2019:23). *Manajemen Strategi*, Salemba: Empat
- Freddy Rangkuti. (2017:4). *Meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan*.
Depok: Rajawali Pers
- Hendryadi. (2019:218) *Metode Riset Kuantitatif*, Jakarta: Kencana
- J.S. Bowman. (Nurdiansyah, Andriani & Hastuti 2019). *Pelayanan Publik*,
Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir. (2019:184). *Analisis laporan keuangan*, Depok: Rajawali Pers
- Mangkunegara. (Sazly & Winna 2019). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta:
Erlangga
- Moleong, L.J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja
Rosdakarya
- Moleong, L.J. (2017:6). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja
Rosdakarya
- Mulyawan. (2016:63). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*: Unpad Press
- Nurdiansyah, A., Andriani, R., & Hastuti, D. P. (2019). *Prosedur Administrasi
Pelayanan*. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1).
- Priharto Sugi. (2020:34). *Manajemen Strategi*, Jakarta: Erlangga
- Ratminto, Winarsih. (Nurdiansyah, Andriani & Hastuti 2019). *Administrasi
Pelayanan*. Depok: Rajawali Pers
- Robbin. (2016:260). *Manajemen Jilid 1*, Jakarta: Erlangga
- Simons. (2018). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi

79

Sinambela, dkk dalam M. dkk. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan*. Jakarta: Bumi Aksara

Sofjan Assauri. (2016:3). *Pencapaian sasaran organisasi berkesinambungan*. Jakarta: Erlangga

5

Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno. (2016:151). *Manajemen sumber daya Manusia*, Jakarta: Kencana

64

Peraturan Pemerintah:

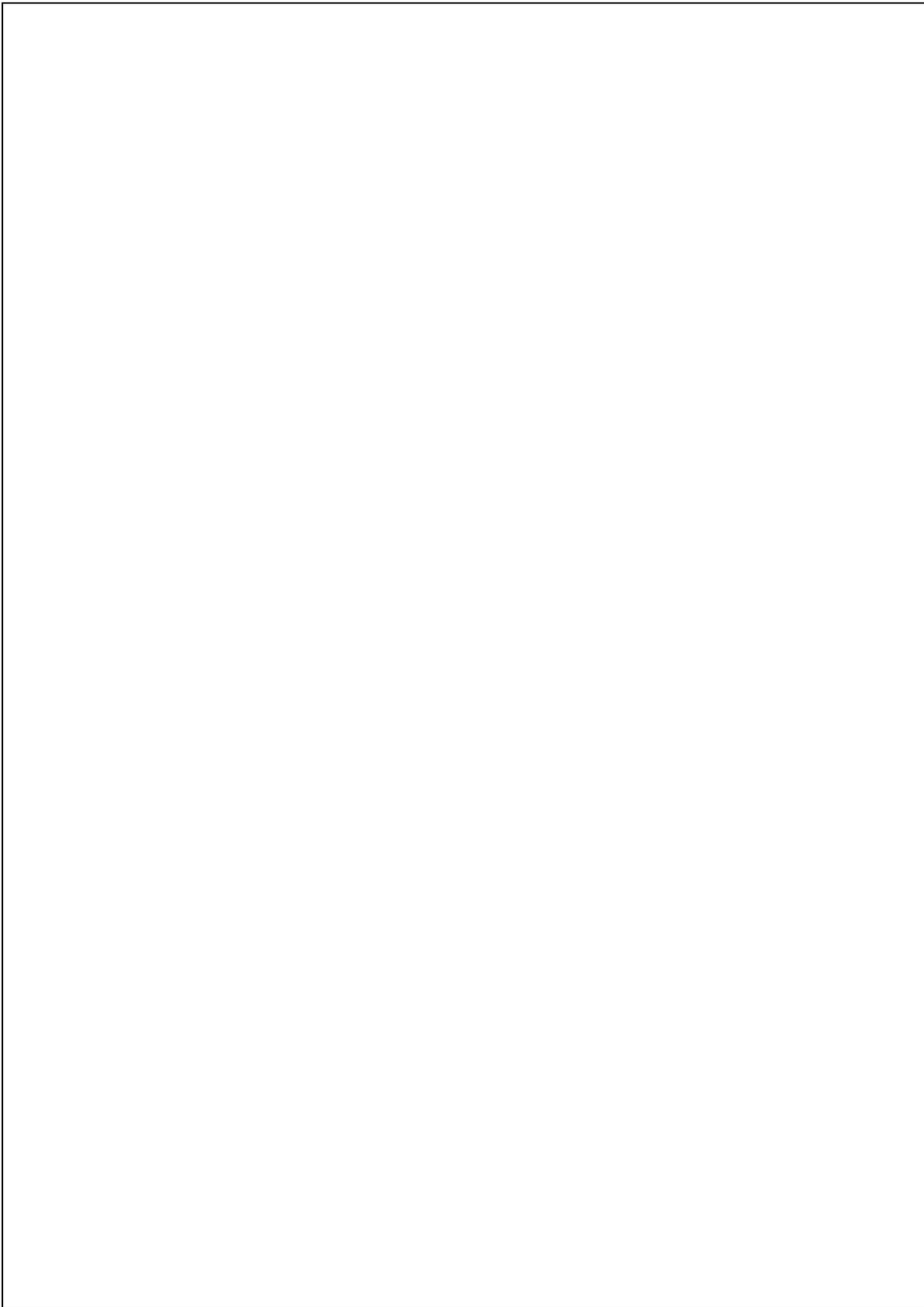
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

1

Jurnal:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiHtLuDoYDtAhVSOSsKHYw0AxAQFjACegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fjournal.unsrat.ac.id%2Findex.php%2Fholistik%2Farticle%2Fdownload%2F24589%2F24287&usg=AOvVaw1_1S4988QWxIppBv2xBf82

http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/7919



"ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BOTOMUZOI KABUPATEN NIAS"

ORIGINALITY REPORT

21%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.uma.ac.id Internet Source	1%
2	repositori.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1%
4	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Papua Student Paper	1%
6	123dok.com Internet Source	1%
7	Submitted to University System of Georgia Student Paper	1%
8	Marnawati Marnawati, Maskan Maskan, Marsuq Marsuq. "Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor	1%

Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur", PREDIKSI : Jurnal Administrasi dan Kebijakan, 2022

Publication

9	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %
10	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
11	docplayer.info Internet Source	<1 %
12	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
13	www.scribd.com Internet Source	<1 %
14	mail.ojs.uma.ac.id Internet Source	<1 %
15	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	<1 %
17	ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.upi.edu Internet Source	<1 %

19	docobook.com Internet Source	<1 %
20	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
21	www.repository.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
22	amelia27.wordpress.com Internet Source	<1 %
23	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
24	Herlan Sutisna, Shintia Nurul Khotimah, Haerul Fatah, Agung Baitul Hikmah et al. "Sistem Informasi Pelayanan Terintegrasi (Sipetir) Berbasis Web Pada Kecamatan Luragung Kabupaten Kuningan", Jurnal Khatulistiwa Informatika, 2023 Publication	<1 %
25	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
26	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
27	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1 %
28	elibrary.unikom.ac.id Internet Source	<1 %

<1 %

29

eprints.unmas.ac.id

Internet Source

<1 %

30

Submitted to iGroup

Student Paper

<1 %

31

Submitted to Universitas Islam Lamongan

Student Paper

<1 %

32

Submitted to Universitas Musamus Merauke

Student Paper

<1 %

33

id.123dok.com

Internet Source

<1 %

34

lib.unnes.ac.id

Internet Source

<1 %

35

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

<1 %

36

www.viva.co.id

Internet Source

<1 %

37

Submitted to Universitas Pelita Harapan

Student Paper

<1 %

38

journal.untar.ac.id

Internet Source

<1 %

39

es.scribd.com

Internet Source

<1 %

40	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1 %
41	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	<1 %
42	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
43	mymemory.translated.net Internet Source	<1 %
44	Submitted to Southville International School and Colleges Student Paper	<1 %
45	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
46	journal.uny.ac.id Internet Source	<1 %
47	Triyuniadi, Imam. "Readiness for Change di Kejaksaan Tinggi Jawa Tengah Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1 %
48	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1 %

49	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
50	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
51	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
52	repository.stei.ac.id Internet Source	<1 %
53	repository.uir.ac.id Internet Source	<1 %
54	repository.unair.ac.id Internet Source	<1 %
55	sipn.menpan.go.id Internet Source	<1 %
56	www.jogloabang.com Internet Source	<1 %
57	www.neliti.com Internet Source	<1 %
58	kc.umn.ac.id Internet Source	<1 %
59	Deddy Novie Citra Arta, Rivai Makduani, Fahrur Rozi, Muhammad Taufik, Yahya Nusa. "Peran Career Adaptability Terhadap Emotional Intelligence Dan Work Values:	<1 %

Literature Review", Journal of Economic,
Bussines and Accounting (COSTING), 2023

Publication

60 Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan
Tinggi Indonesia Jawa Timur <1 %
Student Paper

61 Submitted to STIE Perbanas Surabaya <1 %
Student Paper

62 Submitted to Universitas Muria Kudus <1 %
Student Paper

63 glorespublication.org <1 %
Internet Source

64 ejurnal.fisipuht.or.id <1 %
Internet Source

65 layanan.hukum.uns.ac.id <1 %
Internet Source

66 sdmberkualitas.blogspot.com <1 %
Internet Source

67 Arbet Irawan Nasution. "ANALISIS KUALITAS
PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN
PAUH KABUPATEN SAROLANGUN", Jurnal
Manajemen Terapan dan Keuangan, 2019 <1 %
Publication

68 Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji <1 %
Student Paper

69	journal.upgris.ac.id Internet Source	<1 %
70	jurnal.unigal.ac.id Internet Source	<1 %
71	radarsukabumi.com Internet Source	<1 %
72	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
73	vdocuments.site Internet Source	<1 %
74	Akhmad Nurdiansyah, Ria Andriani, Dwi Puji Hastuti. "Prosedur Administrasi Pelayanan Pemakaman Pada TPU Tegal Alur Unit II Islam Jakarta Barat", Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen, 2019 Publication	<1 %
75	Maretha Ika Prajawati. "Pembelajaran Internal dalam Mendukung Kesuksesan Wirausaha Perempuan", Jurnal Pendidikan Edutama, 2021 Publication	<1 %
76	ejurnal.uij.ac.id Internet Source	<1 %
77	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %

78	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	<1 %
79	d.researchbib.com Internet Source	<1 %
80	id.psychologyofme.com Internet Source	<1 %
81	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
82	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
83	I Gusti Ngurah Wikranta Arsa, I Made Mika Parwita, Christine Intan De Maria S.A, Dewa Ayu Inten Mahaputri. "Pengembangan Kemampuan Teknologi Informasi untuk Perangkat Desa di Desa Sumerta Kelod", WIDYABHAKTIJurnal Ilmiah Populer, 2020 Publication	<1 %
84	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
85	ejournal.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
86	emakalahonline.blogspot.com Internet Source	<1 %
87	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1 %

88	islamicmarkets.com Internet Source	<1 %
89	repository.uhn.ac.id Internet Source	<1 %
90	repository.unas.ac.id Internet Source	<1 %
91	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
92	digilib.iain-jember.ac.id Internet Source	<1 %
93	ejournal.unib.ac.id Internet Source	<1 %
94	eprint.stieww.ac.id Internet Source	<1 %
95	eprints.ukmc.ac.id Internet Source	<1 %
96	hamizanabqari.blogspot.com Internet Source	<1 %
97	humaskabbolmong.blogspot.com Internet Source	<1 %
98	issuu.com Internet Source	<1 %
99	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %

100	journals.insightpub.org Internet Source	<1 %
101	moam.info Internet Source	<1 %
102	ppiddindukcapil.temanggungkab.go.id Internet Source	<1 %
103	repository.binus.ac.id Internet Source	<1 %
104	repository.unpar.ac.id Internet Source	<1 %
105	rumusbilangan.com Internet Source	<1 %
106	www.besticoreviews.com Internet Source	<1 %
107	www.ptba.co.id Internet Source	<1 %
108	www.rmol.co Internet Source	<1 %
109	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
110	www.unmermadiun.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

"ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BOTOMUZOI KABUPATEN NIAS"

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
