

ANALISIS EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI MEKAR KABUPATEN NIAS

By FAZARMAN BU'ULOLO

**ANALISIS EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA
PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI
MEKAR KABUPATEN NIAS**

SKRIPSI



**Oleh:
FAZARMAN BU'ULOLO
NPM: 2320100**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2024**

**ANALISIS EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA
PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI
MEKAR KABUPATEN NIAS**

36

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Nias

untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan

96

Program Studi Manajemen

Oleh:

FAZARMAN BU'ULOLO

NPM: 2320100

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2024

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya yang handal merupakan komponen yang harus dimiliki organisasi atau perusahaan dalam rangka menghadapi persaingan dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan organisasi tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai salah satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu energi. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Keseluruhan potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Majunya teknologi serta perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Suatu organisasi dibentuk karena untuk mencapai tujuan bersama, untuk mencapai tujuan secara efektif maka diperlukan manajemen atau kinerja yang baik dan memiliki kepemimpinan yang benar. Manajemen kinerja merupakan suatu proses dimana seorang manajer dan karyawannya bekerja sama untuk merencanakan, memantau, dan meninjau kembali objektif atau sasaran kerja karyawannya agar dapat memberikan kontribusi secara keseluruhan untuk organisasi atau perusahaan. Maka dari itu keberhasilan sebuah organisasi dapat dilihat dari kesesuaian proses dengan apa yang telah direncanakan, kesesuaian dengan pencapaian tujuan, penggunaan dan pemanfaatan sumber daya yang efektif dan efisien, salah satunya yaitu dengan melakukan monitoring. Monitoring adalah suatu proses untuk menerapkan pekerjaan yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Dalam sebuah organisasi sangat penting yang namanya evaluasi kinerja guna untuk meningkatkan pelayanan publik. Dimana Evaluasi kinerja

merupakan alat penting dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, karena memungkinkan pemerintah dan lembaga terkait untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem yang ada. Proses ini melibatkan pengukuran pencapaian tujuan, penilaian efisiensi dan efektivitas operasional, serta umpan balik dari masyarakat. Dengan melakukan evaluasi kinerja secara rutin, instansi publik dapat mengembangkan strategi perbaikan yang berdasarkan data konkret, mengalokasikan sumber daya dengan lebih tepat, dan merancang kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil evaluasi kinerja juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, sehingga memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga-lembaga tersebut. Melalui pendekatan ini, pelayanan publik dapat terus ditingkatkan, memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang berkualitas, adil, dan merata.

Menurut Wibowo (2020: 262), mengatakan bahwa evaluasi kinerja adalah sebagai proses mengevaluasi pekerja pada berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan. Jadi, evaluasi kinerja merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam tahap penilaian kinerja karyawan. Selanjutnya, menurut Rivai (2019: 210), menjelaskan bahwa kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas pekerjaan seseorang karyawan selama periode waktu tertentu atau merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki. Jadi, kinerja sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam menentukan sejauh mana pencapaian kinerja yang dihasilkan oleh sumber daya manusia.

Dengan melakukan evaluasi kinerja secara rutin, instansi pelayanan publik dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam sistem pelayanan karyawan, sehingga dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi instansi pelayanan publik tersebut. Dengan demikian, evaluasi kinerja menjadi alat penting dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan publik yang berkelanjutan dan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap

pemerintah.

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi terkait kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar mereka. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, administrasi kependudukan, keamanan, dan berbagai layanan sosial lainnya. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memastikan bahwa setiap warga negara dapat mengakses layanan yang mereka butuhkan dengan mudah, cepat, dan adil, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks yang lebih luas, pelayanan publik juga mencerminkan upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Menurut Hayat (2019:22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar (PNM Mekar) di Kabupaten Nias yang merupakan sebuah lembaga keuangan yang berfokus pada pemberdayaan ekonomi mikro, kecil, dan menengah (UMKM). PNM Mekar merupakan bagian dari PT. Permodalan Nasional Madani (Persero), sebuah perusahaan milik negara yang didirikan untuk membantu pengembangan usaha kecil dan mikro di Indonesia. Di Kabupaten Nias, PNM Mekar memberikan layanan pembiayaan serta pendampingan usaha kepada para pelaku UMKM yang membutuhkan modal untuk mengembangkan bisnis mereka. Layanan yang

diberikan mencakup pembiayaan modal kerja, pelatihan kewirausahaan, serta berbagai program pendampingan yang dirancang untuk meningkatkan kapasitas dan daya saing usaha mikro dan kecil di wilayah tersebut. Melalui kegiatan ini, PNM Mekar berupaya mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dan mengurangi tingkat kemiskinan dengan memberikan akses permodalan yang lebih mudah dan terjangkau bagi masyarakat Nias.

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh John Doe (2019), dengan judul Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat. Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Rahman (2021) dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi dan kompetensi yang memadai mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan pengamatan sementara di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar (PNM Mekar) di Kabupaten Nias, peneliti menemukan fenomena masalah dimana kurangnya aksesibilitas dan informasi yang jelas bagi masyarakat terkait dengan layanan yang disediakan oleh PT. Permodalan Nasional Madani Mekar (PNM Mekar) di Kabupaten Nias. Selain itu, terdapat kendala dalam proses administrasi dan birokrasi yang dapat memperlambat proses pengajuan atau pemrosesan layanan. Hal ini dapat menyulitkan pelanggan dan membuat pelanggan merasa kecewa. Selain itu, kurangnya kualitas layanan yang kurang ramah yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan, seperti kurangnya responsifitas atau kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan. Semua ini dapat menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Permodalan Nasional Madani Mekar

Kabupaten Nias.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang penelitian tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Analisis Evaluasi Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Publik pada PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias.

75 1.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian peneliti adalah pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Publik pada PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias yang diharapkan mampu memberikan dampak positif dalam meningkatkan kinerja karyawan.

51 1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian tersebut di atas, maka masalah penelitian secara dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Evaluasi Kinerja Pegawai di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias?
2. Bagaimana Pelayanan Publik di pada PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias?

45 1.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi tujuan adalah:

1. Untuk Menganalisis Evaluasi Kinerja Pegawai di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias.
2. Untuk Menganalisis dan Pengetahui Pelayanan Publik di pada PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias.

71 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini, antara lain kepada:

1. Penulis:

- **Manfaat Teoritis:** Peneliti akan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang Evaluasi Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Publik pada PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias. Peneliti akan memperluas pengetahuannya tentang teori dan konsep terkait manajemen sumber daya manusia, evaluasi kinerja, dan sistem informasi yang dapat diterapkan dalam situasi praktis.
- **Manfaat Praktis:** Peneliti dapat mengembangkan keterampilan praktis dalam merancang, mengimplementasikan, dan Evaluasi Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan. Penelitian ini juga dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang mungkin muncul dalam mengelola kinerja karyawan di lingkungan organisasi.

2. Universitas Nias:

3. PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias

- Bagi PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mengidentifikasi area-area di mana mereka dapat meningkatkan manajemen kinerja karyawan. Analisis Evaluasi Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Publik yang efektif dapat membantu meningkatkan produktivitas, kepuasan karyawan, dan efisiensi operasional.

4. Peneliti Lanjutan:

- Bagi Peneliti lanjutan dapat memanfaatkan temuan penelitian ini sebagai dasar untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut, seperti studi kasus di berbagai organisasi atau eksperimen untuk menguji metode pengukuran evaluasi kinerja. Ini akan memberikan kontribusi pada perkembangan praktik manajemen sumber daya manusia yang lebih baik di berbagai konteks organisasi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

55

2.1 Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja adalah proses sistematis untuk menilai dan mengukur efektivitas serta kontribusi seorang karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Proses ini biasanya melibatkan pengumpulan data melalui berbagai metode seperti penilaian atasan, penilaian sejawat, penilaian diri, dan metrik kinerja spesifik. Tujuannya adalah untuk memberikan umpan balik yang konstruktif, mengidentifikasi kekuatan dan area yang memerlukan perbaikan, serta membantu dalam pengembangan karir karyawan. Evaluasi kinerja juga sering digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan terkait kompensasi, promosi, pelatihan, dan pemberhentian karyawan. Dengan melaksanakan evaluasi kinerja yang efektif, organisasi dapat memastikan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan harapan dan berkontribusi maksimal terhadap kesuksesan perusahaan.

2.1.1 Pengertian Evaluasi Kinerja

Menurut Arikunto & Jabar, (2019:23), Evaluasi merupakan proses menilai suatu pekerjaan yang menunjuk pada kriteria-kriteria yang ditetapkan sesuai bidang pekerjaan. Hasil penilaian dapat menjadi bahan pertimbangan sebelum menetapkan suatu keputusan.

Menurut Stufflebeam (2018:16), mengatakan bahwa evaluasi adalah proses pencarian dan pemberian informasi yang dimanfaatkan untuk pengambilan maupun alternatif keputusan.

Menurut Cordoso Gomes (2019:135), mendefinisikan kinerja sebagai berikut :“Catatan outcome yang dihasilkan fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu”. Menurut pasolong (2007:176), mendefinisikan kinerja adalah: “Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini jika hasil kerja ingin menempati nilai baik

maka dalam bekerja harus benar-benar disiplin dalam segala hal yang positif”

4 Sedangkan evaluasi kinerja Danumiharja, (2020), adalah proses pengambilan penilaian yang merupakan mutu dari penyelesaian tugas menggunakan metode tertentu sebagai bagian dari manajemen kinerja. Sebagai kesimpulan, evaluasi kinerja merupakan kegiatan yang berproses, artinya evaluasi melibatkan prosedur atau langkah-langkah yang sistematis dan dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Dengan demikian, setiap prosedur yang digunakan dapat menghasilkan penilaian yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan sebab hasil evaluasi yang merupakan bentuk kualitas kinerja seseorang.

54 Berdasarkan pengertian para ahli diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Evaluasi kinerja adalah proses sistematis untuk menilai mutu penyelesaian tugas menggunakan metode tertentu dalam manajemen kinerja, yang menghasilkan penilaian yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan mengenai kualitas kinerja seseorang.

2.1.2 Pentingnya Evaluasi Kinerja

4 Menurut Abas (2019:18), Evaluasi kinerja penting dilakukan sebab dengan adanya evaluasi dapat menggambarkan mutu pekerjaan seseorang dan lebih luasnya kualitas organisasi. Tujuan dilakukannya evaluasi adalah untuk mengetahui ketercapaian program maupun tujuan organisasi apakah dapat berjalan secara efektif atau tidak, secara lebih khusus dapat melihat letak kelebihan dan kelemahan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini, informasi-informasi yang tersedia menjadi dasar untuk memperbaiki kualitas kinerja supaya menjadi lebih baik.

Sedangkan Menurut Syaiful Sagala (2020:19), 4 berpendapat bahwa evaluasi kinerja penting dilakukan sebagai upaya untuk mendalami kemampuan seseorang sehingga pimpinan dapat membuat perencanaan karier yang tepat dikemudian hari.

Evaluasi kinerja merupakan aspek krusial dalam manajemen organisasi karena berfungsi sebagai alat yang mendukung pencapaian tujuan strategis serta pengembangan individu dan tim di dalamnya. Dengan melakukan evaluasi kinerja secara rutin, perusahaan dapat mengidentifikasi dan menilai pencapaian serta kontribusi setiap karyawan terhadap tujuan organisasi. Proses ini membantu mengungkap kekuatan dan kelemahan karyawan, sehingga memungkinkan pengembangan rencana pelatihan dan peningkatan kemampuan yang lebih terfokus. Selain itu, evaluasi kinerja memotivasi karyawan untuk terus meningkatkan prestasi mereka dengan memberikan umpan balik yang konstruktif serta menetapkan tujuan yang jelas dan terukur. Hal ini juga berperan dalam penentuan kenaikan gaji, promosi, atau penghargaan lain yang adil dan berdasarkan prestasi. Lebih jauh, evaluasi kinerja memastikan bahwa setiap anggota organisasi bekerja selaras dengan visi dan misi perusahaan, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas secara keseluruhan. Evaluasi yang dilakukan dengan baik juga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap perusahaan, karena mereka merasa dihargai dan didukung dalam pengembangan karier mereka. Dalam jangka panjang, evaluasi kinerja yang efektif akan menciptakan budaya kerja yang positif, meningkatkan retensi karyawan, dan membangun reputasi perusahaan sebagai tempat kerja yang baik, sehingga dapat menarik bakat-bakat terbaik di industri. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menerapkan sistem evaluasi kinerja yang transparan, objektif, dan berkelanjutan guna mencapai kesuksesan yang berkelanjutan.

2.1.3 Tujuan Evaluasi Kinerja

Menurut Boyd Danumiharja (2019:30), mengatakan bahwa Tujuan evaluasi kinerja meliputi berbagai aspek, baik bagi karyawan maupun organisasi. Tujuan evaluasi kinerja dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Mengukur kinerja

Mengukur kinerja adalah proses sistematis untuk menilai ⁷⁹efektivitas dan efisiensi aktivitas individu atau organisasi dalam mencapai ¹⁴²tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan pengumpulan data dan informasi yang relevan, ¹⁴⁰analisis hasil, serta perbandingan dengan standar atau target yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan utama mengukur kinerja adalah untuk memahami sejauh mana upaya yang telah dilakukan menghasilkan hasil yang diharapkan, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, serta merumuskan strategi untuk peningkatan ²⁷berkelanjutan. Dengan demikian, pengukuran kinerja menjadi alat penting dalam ⁶⁴manajemen yang membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan mendorong peningkatan produktivitas dan efisiensi.

2. Memberikan Umpan Balik

Memberikan umpan balik adalah proses memberikan evaluasi, komentar, atau tanggapan terhadap suatu tindakan, kinerja, atau hasil kerja seseorang dengan tujuan untuk memperbaiki, meningkatkan, atau memperkuat performa mereka. Umpan balik yang konstruktif membantu individu memahami apa yang telah dilakukan dengan baik dan area mana yang memerlukan perbaikan. ²¹Penting untuk menyampaikan umpan balik secara jelas, spesifik, dan dengan pendekatan yang positif agar penerima dapat menerimanya dengan baik dan termotivasi untuk melakukan perubahan yang diperlukan. Umpan balik yang efektif tidak hanya fokus pada kritik, tetapi juga memberikan apresiasi dan saran yang membangun, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang produktif dan suportif.

3. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan

Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan merupakan proses untuk memahami gap antara keterampilan, pengetahuan, dan ¹¹³kompetensi yang dimiliki oleh karyawan saat ini dengan apa yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuan

bisnisnya. ¹²⁵ Proses ini melibatkan analisis mendalam terhadap berbagai faktor, termasuk perubahan dalam industri, teknologi baru, perkembangan produk, kebutuhan klien, serta evaluasi kinerja karyawan secara individual dan tim. Dengan mengidentifikasi kebutuhan ini, organisasi ²⁷ dapat merancang program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan kinerja dan kompetensi karyawan, sehingga mereka dapat beradaptasi dengan perubahan yang terus berlangsung dan mendukung kesuksesan jangka panjang perusahaan.

4. Dasar Pengambilan Keputusan

Dasar pengambilan keputusan merupakan landasan atau faktor-faktor yang dipertimbangkan seseorang atau sebuah organisasi saat membuat keputusan. Hal ini melibatkan evaluasi terhadap informasi yang tersedia, tujuan yang ingin dicapai, serta pertimbangan terhadap risiko dan konsekuensi dari setiap pilihan yang ada. Dasar pengambilan keputusan dapat meliputi berbagai faktor, seperti data empiris, nilai-nilai pribadi, norma sosial, kebijakan organisasi, dan pertimbangan etis. Dalam konteks yang lebih luas, dasar pengambilan keputusan juga mencakup metode atau algoritma yang digunakan untuk menganalisis informasi dan menghasilkan keputusan yang optimal atau paling memadai.

5. Mendorong Motivasi dan Keterlibatan Karyawan

Mendorong motivasi dan ⁷⁶ keterlibatan karyawan merupakan inti dari keberhasilan organisasi. Motivasi adalah dorongan internal yang mendorong individu untuk bertindak dan mencapai tujuan mereka, sementara keterlibatan ⁹⁹ adalah tingkat keterikatan dan keterlibatan karyawan terhadap pekerjaan, perusahaan, dan tujuan organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks bisnis, mendorong motivasi dan keterlibatan karyawan berarti menciptakan lingkungan kerja yang memperkuat semangat, membangun hubungan yang kuat antara manajemen dan karyawan, memberikan pengakuan atas kontribusi mereka, dan ²⁷ memberikan kesempatan untuk pertumbuhan dan

pengembangan pribadi. Strategi yang efektif untuk mendorong motivasi dan keterlibatan karyawan mencakup komunikasi terbuka dan transparan, memberikan umpan balik yang konstruktif, menawarkan insentif yang relevan dengan kinerja, menyediakan peluang untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, dan menciptakan budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif. Ketika karyawan merasa dihargai, didengar, dan memiliki kesempatan untuk berkembang, mereka cenderung lebih terlibat dalam pekerjaan mereka, menghasilkan kinerja yang lebih baik, dan memperkuat citra perusahaan sebagai tempat yang baik untuk bekerja. Dengan demikian, mendorong motivasi dan keterlibatan karyawan bukan hanya penting untuk keberhasilan jangka pendek perusahaan, tetapi juga merupakan investasi jangka panjang dalam pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi.

6. Menetapkan Tujuan Karir

Menetapkan tujuan karir merupakan proses penting dalam perencanaan dan pengembangan karir seseorang. Tujuan karir adalah gambaran jelas mengenai pencapaian yang diinginkan dalam karir seseorang pada masa depan. Proses ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang minat, nilai, keahlian, dan aspirasi pribadi, serta evaluasi terhadap peluang dan tantangan yang ada di dalam lingkungan kerja yang dituju. Menetapkan tujuan karir membantu seseorang untuk fokus dan mengarahkan upaya mereka dalam mencapai keberhasilan dalam karir, baik dalam hal pengembangan keterampilan, pencapaian posisi, maupun pencapaian tujuan pribadi yang terkait dengan karir mereka. Dengan memiliki tujuan yang jelas, seseorang dapat merencanakan langkah-langkah konkret untuk mencapainya, serta mengukur kemajuannya secara teratur. Kesadaran akan tujuan karir juga membantu seseorang untuk tetap termotivasi dan berkomitmen dalam menghadapi rintangan dan perubahan yang mungkin terjadi di sepanjang perjalanan karir mereka.

7. Memperbaiki Komunikasi

Memperbaiki komunikasi adalah proses mengidentifikasi dan memperbaiki hambatan-hambatan yang menghalangi aliran informasi yang efektif antara dua atau lebih pihak. Ini melibatkan pengembangan keterampilan seperti mendengarkan aktif, menyampaikan pesan dengan jelas, dan memahami perspektif orang lain. Memperbaiki komunikasi juga mencakup pengelolaan konflik dengan baik, mengidentifikasi kesalahpahaman, dan memperkuat hubungan interpersonal. Dengan meningkatkan komunikasi, individu atau kelompok dapat mencapai pemahaman yang lebih baik, mengurangi konflik, dan membangun hubungan yang lebih kuat.

2.1.4 Manfaat Evaluasi Kinerja

Menurut Boyd Danumiharja (2019:35), mengatakan bahwa terdapat beberapa manfaat evaluasi kinerja sebagai berikut:

1. Peningkatan Kinerja Individu dan Organisasi Evaluasi kinerja membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan, serta area yang memerlukan perbaikan. Dengan informasi ini, manajer dapat memberikan umpan balik yang konstruktif dan merancang rencana pengembangan yang spesifik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja individu dan keseluruhan organisasi.
2. Pengembangan Karyawan Evaluasi kinerja memberikan dasar untuk merencanakan pengembangan karir dan pelatihan karyawan. Dengan mengetahui area yang perlu ditingkatkan, organisasi dapat menawarkan pelatihan yang relevan dan kesempatan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan.
3. Penilaian Kebutuhan Reward dan Penghargaan Hasil evaluasi kinerja sering digunakan untuk menentukan keputusan terkait

- kompensasi, promosi, dan penghargaan lainnya. Evaluasi yang adil dan objektif dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan karyawan.
4. Perbaikan Proses dan Sistem Evaluasi kinerja dapat membantu mengidentifikasi kelemahan dalam proses atau sistem yang ada. Dengan menganalisis hasil evaluasi, organisasi dapat membuat perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.
 5. Peningkatan Komunikasi dan Hubungan Kerja Proses evaluasi kinerja memberikan kesempatan bagi karyawan dan manajer untuk berdialog secara terbuka tentang harapan, tujuan, dan umpan balik. Hal ini dapat memperkuat hubungan kerja dan meningkatkan pemahaman antara kedua belah pihak.

2.1.5 Indikator Evaluasi Kinerja

Dalam mengukur kinerja karyawan secara individu, ada 6 enam indikator yang dikemukakan oleh Robbin (2020: 263) antara lain:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus, dan aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat yang aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

6. Komitmen kerja

Merupakan tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan kantor.

40

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Agus Dwiyanto (2019:11),¹⁵ Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik secara ringkas dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun tidak langsung. Mengacu pada pendapat para ahli di atas menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh Undang Undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat dijadikan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

¹¹ Menurut Hayat (2020:22), pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang- undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu

sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Menurut Hayat (2020:26), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik merupakan sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi kepentingan rakyat dengan memberikan layanan baik, profesional dan optimal baik berupa jasa, barang, maupun administratif. Pelayanan yang baik memberikan kepuasan kepada masyarakat dan menjadi tugas serta tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel, dan optimal demi terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.

2.2.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2018) adalah sebagai berikut:

- a. memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya;
- b. memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai;
- c. memiliki tujuan sosial;
- d. dituntut untuk akuntabel kepada publik
- e. memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan; dan
- f. seringkali menjadi sasaran isu politik.

Karakteristik pelayanan publik mencakup beberapa hal berikut:

1. Orientasi pada Kepuasan Pelanggan
Pelayanan publik harus berfokus pada ¹⁵⁹memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat. Tujuan utamanya adalah memberikan layanan yang memuaskan dan bermanfaat bagi penerima layanan.
2. Transparansi
⁴⁰Pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka dan transparan. Informasi mengenai layanan, prosedur, dan kebijakan harus mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi juga berlaku dalam penggunaan dana publik.
3. Akuntabilitas
Lembaga atau individu yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan atas tindakan dan kebijakan mereka. Ini termasuk tindakan hukum jika terjadi ketidakpatuhan atau penyalahgunaan wewenang.
4. Partisipasi Masyarakat:
Pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan melibatkan masyarakat ¹⁷⁴dalam proses pengambilan keputusan dan

perencanaan. Ini memungkinkan masyarakat memiliki suara dalam bagaimana pelayanan mereka disediakan dan dapat meningkatkan akurasi dalam memenuhi kebutuhan mereka.

5. Efisiensi

Pelayanan publik harus diselenggarakan dengan biaya yang efisien. Sumber daya publik, seperti anggaran dan personil, harus dikelola dengan bijak untuk mencapai hasil terbaik.

6. Keadilan

Pelayanan publik harus bersifat adil dan merata, tidak memihak kepada kelompok tertentu. Setiap warga negara harus memiliki akses yang sama terhadap pelayanan publik tanpa diskriminasi.

7. Kualitas

Pelayanan publik harus berkualitas tinggi. Ini mencakup aspek seperti kecepatan, akurasi, kehandalan, dan keamanan dalam penyediaan layanan.

8. Keterlibatan Pihak Swasta

Dalam beberapa kasus, pihak swasta dapat terlibat dalam penyediaan pelayanan publik, tetapi harus diatur dengan baik dan mematuhi standar yang sama terkait transparansi, akuntabilitas, dan kualitas.

9. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Pelayanan publik harus secara teratur dievaluasi untuk memastikan bahwa mereka memenuhi tujuan mereka. Perbaikan berkelanjutan harus dilakukan berdasarkan umpan balik masyarakat dan data kinerja.

10. Hukum dan Etika

Pelayanan publik harus beroperasi dalam kerangka hukum yang berlaku dan harus mematuhi standar etika tinggi dalam semua tindakan dan keputusan mereka.

¹ 2.2.3 Jenis –Jenis Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan Barang Publik

1. Perolehan dan penyaluran manfaat publik oleh lembaga negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.¹²
2. Perolehan dan pemasaran barang publik dilakukan oleh pengusaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya diperoleh dari dana negara dan/atau dana daerah tersendiri.
3. Perolehan dan pemasaran barang publik tersebut, yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau dari badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya diperoleh dari kekayaan negara dan/atau daerah tersendiri. harta kekayaan, namun ketersediaannya menjadi tanggung jawab negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹⁷

b. Pelayanan atas Jasa Publik

1. Penyelenggaraan pelayanan publik pada lembaga negara yang keuangannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Pemberian pelayanan publik oleh pengusaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari dana negara dan/atau dana daerah tersendiri.
3. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya diperoleh dari barang milik negara dan/atau barang

milik daerah tertentu. Namun ketersediaannya merupakan tugas negara menurut peraturan perundang-undangan.

c. Pelayanan Administratif

1. Tindakan administratif yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan bagi terselenggaranya perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, harkat dan martabat manusia, serta harta benda.
2. Kegiatan administratif lembaga swadaya masyarakat diwajibkan oleh negara dan diatur dengan peraturan, yang berlangsung berdasarkan kontrak yang dibuat dengan penerima layanan.

Menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, berdasarkan pola penyelenggaraan, pelayanan publik dikelompokkan menjadi beberapa jenis, yaitu:

a. Fungsional

Model pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, tugas dan wewenangnya.

b. terpusat

Model pelayanan publik hanya ditawarkan oleh penyedia layanan di bawah otorisasi penyedia layanan terkait lainnya.

c. terpadu

Pintu tunggal terintegrasi. Sebuah model layanan terintegrasi tunggal disimpan di satu tempat, yang berisi layanan berbeda yang tidak memiliki koneksi proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Tidak perlu menggabungkan jenis layanan yang dekat dengan masyarakat.

1. Pintu tunggal terintegrasi. Model layanan terintegrasi tunggal dipertahankan di satu tempat, yang mencakup berbagai layanan terkait proses yang ditawarkan melalui satu pintu.

2. Kelompok kerja. Penyedia layanan secara individu atau kelompok kerja ditugaskan pada lembaga penghasil layanan dan titik pemberian layanan tertentu.

44

2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan publik terhadap masyarakat mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat. Prinsip tata kelola pemerintahan yang baik adalah efisiensi penyelenggaraan Negara menurut Undang-Undang Pelayanan Publik, yaitu Undang-Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009. Banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut antara lain, namun tidak terbatas pada, struktur organisasi, pegawai negeri sipil, dan sistem administrasi publik itu sendiri. Oleh karena itu, dijelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah:

1. Faktor organisasi dan Struktur Organisasi

Komponen-komponen tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan publik suatu Negara. Komponen-komponen tersebut adalah kompleksitas, formalisasi atau sentralisasi, yang mempengaruhi mekanisme koordinasi formal dan pola interaksi organisasi. Kompleksitas merupakan bagian dari struktur organisasi yang menerapkan pembagian kerja dan tingkat status. Komponen formalisasi merupakan komponen yang berkaitan dengan standar operasional prosedur (SOP) kegiatan (Sualang et al., 2020). Terakhir, komponen sentralisasi mengacu pada kewenangan dalam pengambilan keputusan.

Ketiga komponen tersebut di atas tentunya mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kualitas pelayanan publik. Untuk mendukung kualitas layanan yang baik dan kompeten, maka dewan harus memiliki pembagian kerja sesuai kebutuhan, SOP yang jelas untuk setiap layanan, dan desentralisasi yang bertanggung jawab untuk mencapai

pengambilan keputusan yang lebih cepat, transparan, dan fleksibel

7 2. Faktor Aparat atau Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan aparatur sipil negara yang wajib menjaga profesionalisme dalam praktik pengelolaan sumber daya manusia. Dalam hal ini, Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bertujuan untuk memajukan dan mewujudkan aparatur sipil negara yang jujur, profesional, tidak memihak dan bebas dari campur tangan politik, bebas dari korupsi, konspirasi dan nepotisme serta mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan memenuhi perannya sebagai Negara, unsur yang menular, persatuan dan kesatuan umat.

10 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara diciptakan untuk menghasilkan Aparatur Sipil Negara atau ASN yang berkualitas, yang bersumber dari peran masyarakat sebagai sumber daya manusia untuk mengisi jabatan-jabatan administrasi publik yang sangat penting dan krusial dalam rangka pemberdayaan masyarakat yang baik.

Dengan pesatnya perkembangan teknologi, pemerintah dapat dengan mudah menerapkan proses SDM dengan lebih efektif dan efisien. Proses pengelolaannya mulai dari pendataan pegawai, mutasi, partisipasi pegawai, hingga penggajian yang menjadi hak ASN. Memiliki kualitas yang baik dalam penyelenggaraan ASN dapat menciptakan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan baik pemerintah maupun negara. Oleh karena itu, pola pikir aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat harus memiliki tingkat keramah tamahan yang tinggi.

3. Faktor Sistem Pelayanan Publik

7 Sistem yang terorganisir mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat. Sistem

pelayanan publik yang baik menghindari pemerasan dan korupsi serta mempercepat pemberian layanan. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah meningkat bila persyaratan pelayanan, tenggat waktu dan prosedurnya jelas. Selain itu, harga layanan yang transparan juga mengikuti.

Untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik, pemerintah saat ini berupaya menghadirkan pelayanan publik dalam satu atap. Sistem ini dapat mendukung pemberian layanan secara lebih jelas, sederhana dan transparan.

2.2.5 Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Setiyono (2020) terdapat beberapa manfaat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kepercayaan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau lembaga yang memberikan layanan. Ketika masyarakat merasa diperlakukan dengan adil dan efisien, mereka lebih cenderung mempercayai dan mendukung kebijakan pemerintah.

2. Peningkatan Kualitas Hidup

Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memastikan akses yang merata terhadap layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Hal ini berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi secara keseluruhan.

3. Efisiensi dan Efektivitas Administrasi

pelayanan publik yang efisien membantu mengurangi biaya administrasi dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses administratif, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas pemerintahan dalam melayani masyarakat.

4. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pelayanan publik yang berfokus pada pengembangan SDM, seperti pelatihan dan pendidikan, membantu meningkatkan kapasitas dan kompetensi individu dalam masyarakat. Ini juga mendukung pembangunan berkelanjutan dengan menciptakan tenaga kerja yang lebih terampil dan kompetitif.

5. Mendorong Partisipasi Masyarakat

Layanan publik yang inklusif dan transparan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan publik mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

6. Mengurangi Ketimpangan Sosial

Pelayanan publik yang adil dan merata membantu mengurangi ketimpangan sosial dengan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang kurang beruntung, memiliki akses yang sama terhadap layanan yang dibutuhkan.

2.2.6 Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Dzikra (2020) mengemukakan bahwa untuk menilai persepsi tentang kualitas pelayanan Publik, terdapat lima aspek yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Bukti fisik

mencakup elemen-elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan, seperti lokasi, peralatan, personel, dan lingkungan informasi atau komunikasi.

2. Tanggung jawab

mencakup kesediaan untuk membantu karyawan dan memberikan layanan dengan responsif, serta kemampuan untuk menangani keluhan atau harapan konsumen.

3. Jaminan

berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan rasa aman terhadap bahaya, risiko, atau keraguan

kepada konsumen. Ini meliputi pengetahuan, kesopanan, dan sikap positif dari karyawan yang terkait.

4. Empati

mencakup kemampuan untuk memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan konsumen, memfasilitasi komunikasi yang efektif, serta memahami kebutuhan individu.

5. Keandalan

berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji, dengan cepat, akurat, dan memuaskan.

2.2.7 Indikator Pelayanan Publik

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari beberapa unsur, yaitu sebagai berikut:

1. Kondisi

Persyaratan merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengelola suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur, Mekanisme dan Prosedur merupakan prosedur standar pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah biaya yang dibebankan kepada penerima layanan dalam memberikan dan/atau memperoleh layanan dari penyedia, yang besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyedia dan masyarakat.

5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

Spesifikasi jenis layanan produk merupakan hasil dari layanan tersebut diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang

ditetapkan. Produk jasa ini merupakan hasil dari setiap jenis spesifikasi melayani.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan lain sebagainya pengalamannya.

44

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1. Sun. Takbir (2023)	Evaluasi Kinerja Pegawai Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Dinas Sosial Kabupaten Gowa	Kualitatif	1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pegawai mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif Good Governance di Dinas Sosial Kabupaten Gowa berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan melalui pelayanan dengan sikap yang baik dan ramah serta responsivitas pegawai menyelesaikan tugas dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan pada setiap pengaduan dan keluhan dari

			<p>masyarakat, selain daripada itu, aspek ketelitian menjadi kunci utama pegawai dalam bekerja dengan pengelolaan administrasi pelayanan sesuai aturan yang berlaku, hal ini bertujuan agar dapat mencapai efisiensi, efektivitas, serta keteraturan menyelesaikan tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan pelayanan publik.</p>
John Doe (2019)	<p>Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta</p>	Kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat</p>
Ahmad Rahman (2021)	<p>Analisis Kinerja Pegawai Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor</p>		<p>Dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki motivasi</p>

			tinggi dan konsistensi yang memadai mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.
--	--	--	--

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

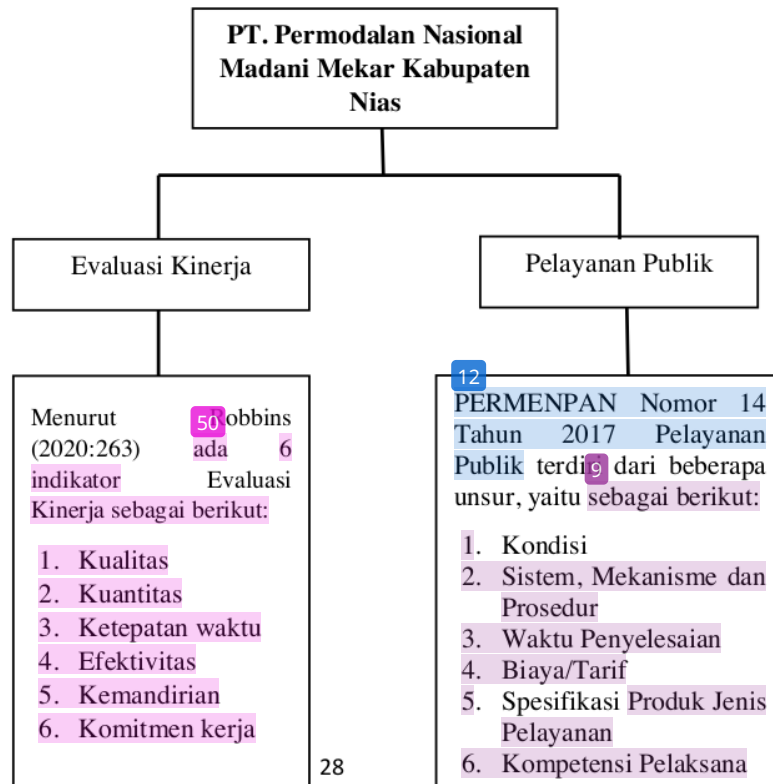
2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka penelitian merupakan langkah lanjutan yang perlu dipersiapkan dalam setiap penelitian. Kerangka penelitian berisi suatu kerangka pemikiran, alur pemikiran yang harus dilewati dalam proses penelitian yang dilakukan.

Menurut Haryoko, (2019:22) menyatakan bahwa kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian hanya membahas sebuah variable atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti adalah deskripsi teoritis untuk masing-masing variable dan juga argumentasi terhadap variasi besaran variable yang teliti.

Gambar 2.3

Kerangka Berpikir



9

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Soekanto (2020: 75), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran yang dibagi dalam 3 (tiga) jenis kegiatan, yaitu:

- a. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempunyai sifat deskriptif, penelitian ini lebih cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian ini proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk fokus pada penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan.
- b. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan teori hipotesis yang memiliki kaitan dengan fenomena-fenomena alam.
- c. Penelitian campuran adalah penelitian yang menggabungkan penelitian bentuk kuantitatif dan kualitatif. Penelitian campuran ini lebih kompleks dibandingkan penelitian-penelitian yang disebutkan di atas, karena pada penelitian ini tidak hanya mengumpulkan dan menganalisis data namun juga melibatkan fungsi-fungsi dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan dari kedua metode penelitian itu diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai masalah penelitian yang diangkat.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah variabel tunggal (independen). Menurut Sugiyono (2018: 39) mengatakan bahwa variabel tunggal atau independen adalah “segala sesuatu atribut, sifat, nilai dari orang yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka yang menjadi variable tunggal dalam penelitian ini adalah Evaluasi Kinerja dalam meningkatkan Pelayanan Publik, dengan indikator yakni: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Permodalan Nasional Madani Mekar (PNM Mekar) di Kabupaten Nias.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang dilaksanakan terhitung dari bulan Maret sampai dengan bulan Agustus 2023.

132
Tabel 3.1

No	Jenis Kegiatan	Bulan (2024)						
		April	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Oktober
36	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				■	■		
152	c. Analisis Data				■	■		
	3 Tahap Penyelesaian							

a. Penyusunan Skripsi									
b. Bimbingan Skripsi									
c. Sidang									

Sumber: Olahan peneliti, 2024

3.4 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019: 56), mengatakan bahwa sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis ataupun lisan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, dimana jenis data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2019: 54), mengatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat dan fasilitas yang dipakai oleh peneliti dalam proses pengumpulan data untuk memudahkan pekerjaan dan hasilnya lebih baik, cermat, lengkap serta konsisten sehingga penelitian yang dilakukan lebih mudah diolah.

Lebih lanjut Arikunto (2019: 60), menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif ada beberapa instrumen penelitian yang umum digunakan, yaitu:

- a. **Peneliti**²²
Instrumen pertama dan utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Tanpa peneliti maka sebuah penelitian tidak akan berjalan, karena tidak ada pihak yang dapat menentukan topik, fokus utama dan pengumpulan data.
- b. **Panduan Wawancara**²²
Panduan wawancara berisi sebuah tulisan detail kegiatan wawancara yang akan dilakukan peneliti untuk mendapatkan data. Panduan ini berisi informasi data narasumber dan daftar pertanyaan yang diajukan.
- c. **Alat Tulis**¹²⁰
Alat tulis yang digunakan dalam penelitian mencakup buku, pena, dan jenis lainnya yang berfungsi sebagai media bagi peneliti untuk mencatat hal dan informasi penting selama melakukan pengamatan pada objek penelitian.
- d. **Alat Rekam**
Alat rekam dibutuhkan selama proses penelitian untuk merekam kejadian atau proses wawancara yang dilakukan peneliti kepada responden penelitian.
- e. **Dokumen**¹²
Dokumen merupakan instrumen penting dalam penelitian, karena sumber data yang dibutuhkan berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.¹⁰⁸

3.6 Teknik Pengumpulan Data⁵

Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam mengumpulkan data secara akurat dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid yang kemudian akan di analisa. Menurut Sugiyono (2016: 193), teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang di dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni:

3.6.1 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

3.6.2 Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.

3.6.3 Observasi

Metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat.

3.7 Teknik Analisa Data

Menurut Arikunto (2018: 68), bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif, ada beberapa pola dan teknik analisa data yang umum digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh, maka penulis melakukan metode analisa data, sebagai berikut:

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dalam rangka pemilihan dan penyederhanaan data. Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah seleksi data dan pembuangan data yang tidak relevan. Data-data yang relevan dengan penelitian akan diorganisasikan sehingga terbentuk sekumpulan data yang dapat memberi informasi faktual.

3.7.2 Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk sekumpulan informasi, baik berupa tabel, bagan, maupun deskriptif naratif, sehingga data yang tersaji relatif jelas dan informatif. Tindakan lanjutan, penyajian data digunakan dalam kerangka menarik kesimpulan dari akhir sebuah tindakan.

3.7.3 Menarik Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti akan mengambil kesimpulan secara ringkas dan jelas, sehingga terjawab tujuan dan masalah penelitian yang telah dianalisa sebelumnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1. 4.1 10 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1.1.1. 4.1.1 Sejarah Singkat PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias.

1.1.2. 30 PT Permodalan Nasional Madani (Persero), selanjutnya disingkat PT PNM (Persero) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 38 Tahun 1999 tanggal 25 Mei 1999 tentang Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia untuk Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) Dalam Rangka Pengembangan Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah. Maksud dan tujuan pendirian PT PNM (Persero) 18 dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah RI No. 38 tahun 1999 37 disebutkan untuk menyelenggarakan:

Jasa pembiayaan termasuk kredit program dan jasa manajemen untuk pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah; dan Kegiatan usaha lainnya guna menunjang pelaksanaan kegiatan pada huruf a diatas. Sesuai akta pendirian PT PNM (Persero) 47 Nomor 1 tertanggal 1 Juni 1999 yang dibuat di hadapan Notaris Ida Sofia SH, 34 maksud dan tujuan perusahaan ialah: "melaksanakan serta menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya di bidang pemberdayaan dan pengembangan koperasi usaha kecil dan menengah, dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan terbatas".

29 PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar adalah perusahaan yang didirikan oleh pemerintah Indonesia dengan tujuan untuk mendukung pengembangan 91 usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Nias. PT PNM Mekar hadir di Kabupaten Nias untuk membantu masyarakat, terutama 143 kaum perempuan yang ingin memulai atau mengembangkan usaha kecil

mereka. PNM Mekar ini mengutamakan pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui pemberian modal usaha yang terjangkau dan layanan konsultasi untuk pengembangan bisnis.

Sejarah kehadiran PT PNM Mekar di Kabupaten Nias dimulai sebagai bagian dari inisiatif nasional untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat di wilayah-wilayah yang tergolong sulit berkembang. Dengan mempertimbangkan kondisi ekonomi masyarakat Nias yang sebagian besar bergerak di sektor usaha mikro dan pertanian, PT PNM Mekar membuka cabang di daerah ini untuk memberikan akses permodalan yang selama ini menjadi salah satu kendala utama dalam mengembangkan usaha. Kehadirannya membawa harapan baru bagi masyarakat lokal yang seringkali sulit memperoleh akses ke pembiayaan dari lembaga keuangan formal lainnya.

Dalam pelaksanaannya, PT PNM Mekar di Kabupaten Nias fokus pada layanan pembiayaan kelompok yang disebut dengan Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera). Mekaar ditujukan bagi perempuan prasejahtera yang ingin meningkatkan pendapatan keluarga melalui usaha kecil. Selain menyediakan modal usaha, PT PNM Mekar juga memberikan pendampingan melalui pelatihan kewirausahaan, sehingga para nasabah tidak hanya mendapatkan akses ke pembiayaan, tetapi juga pengetahuan tentang cara mengelola usaha dengan baik.

Dengan kehadiran PT PNM Mekar di Kabupaten Nias, banyak usaha mikro yang berkembang, mulai dari usaha kuliner, kerajinan tangan, hingga perdagangan kecil-kecilan. Hal ini tidak hanya membantu meningkatkan ekonomi keluarga, tetapi juga membuka peluang kerja bagi masyarakat sekitar, sehingga kontribusinya terhadap pembangunan ekonomi lokal menjadi signifikan.

72.2 Visi dan Misi PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten

Nias

a. Visi:

Menjadi perusahaan terdepan dalam industri otomotif di Kota Gunungsitoli dengan menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi, serta inovasi yang berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan kami dan berkontribusi pada perkembangan ekonomi lokal.

Misi:

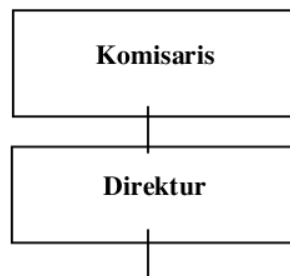
- 1) Menyelenggarakan dan menciptakan situasi pasar yang nyaman, tertib, teratur dan ramah lingkungan;
- 2) Mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk mendukung program pembangunan daerah yang lebih baik.

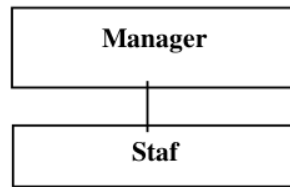
4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang mengatur hubungan antar orang dalam suatu organisasi. Setiap bagian dari suatu organisasi mencakup organisasi dan pembagian kerja, bagaimana setiap bagian berhubungan dengan bagian lainnya, dan wewenang yang diberikan kepada setiap bagian.

Struktur organisasi yang terencana memberikan kontribusi terhadap kelancaran fungsi kerja dalam suatu organisasi dan membantu menjelaskan kewajiban dan lingkungan organisasi untuk memudahkan dan mengatasi pelaksanaan pekerjaan. Oleh karena itu, pemimpin atau atasan dituntut untuk memikirkan dan membuat pembagian tugas yang pada setiap pegawai jika tujuan yang telah ditetapkan ingin tercapai. Berikut merupakan struktur organisasi pada PT. Arken Ehowu Putra Motor Kota Gunungsitoli.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi





Sumber: Olahan Peneliti, 2024

25 4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

1. Tugas Komisaris adalah individu yang menjadi bagian dari dewan komisaris dalam suatu perusahaan dan bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap kebijakan manajemen serta memberikan saran kepada direksi. Komisaris tidak terlibat langsung dalam operasional sehari-hari perusahaan, namun memiliki peran penting dalam memastikan perusahaan dikelola dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Fungsi komisaris adalah sebagai berikut:

- Komisaris bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap kebijakan dan jalannya pengurusan perusahaan yang dilakukan oleh Direksi. Memastikan bahwa Direksi menjalankan perusahaan sesuai dengan visi, misi, dan strategi yang telah ditetapkan.
- Komisaris memberikan nasihat dan rekomendasi kepada Direksi mengenai pengelolaan perusahaan. Mereka membantu dalam pengambilan keputusan strategis dengan memberikan perspektif yang lebih luas dan mendalam.
- Komisaris bertugas untuk melaporkan hasil pengawasan mereka kepada pemegang saham dalam rapat umum pemegang saham (RUPS). Laporan ini mencakup evaluasi kinerja Direksi dan perusahaan secara keseluruhan.
- Komisaris dapat membentuk komite-komite khusus seperti Komite Audit, Komite Remunerasi, dan Komite Risiko untuk

membantu mereka ⁵³ dalam menjalankan fungsi pengawasan secara lebih efektif.

- ¹¹¹ Komisaris memastikan bahwa perusahaan ⁸⁸ mematuhi semua peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Mereka ²⁶ juga memastikan bahwa praktik tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) diterapkan dengan benar.
- ⁵³ Komisaris bertanggung jawab untuk memastikan bahwa tidak ada konflik kepentingan dalam pengelolaan perusahaan, baik di tingkat Direksi maupun di tingkat lainnya.

2. tugas Direktur adalah tanggung jawab yang diemban untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengendalikan seluruh kegiatan perusahaan guna ⁴ mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Direktur bertindak sebagai ⁴ pemimpin tertinggi dalam struktur organisasi, yang berperan dalam perencanaan strategis, pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya, serta membangun dan memelihara hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan.

Fungsi Direktur adalah sebagai berikut:

- Mengembangkan visi, misi, dan tujuan jangka panjang perusahaan.
- Menetapkan strategi bisnis yang akan diimplementasikan untuk mencapai tujuan perusahaan.
- ¹⁷¹ Membuat keputusan penting terkait operasional, keuangan, dan sumber daya manusia.
- Mengambil keputusan yang berhubungan dengan investasi dan pengembangan usaha.
- Mengawasi pelaksanaan operasional perusahaan ¹ agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
- Melakukan ⁴ evaluasi kinerja perusahaan secara berkala dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.
- ⁴ Mengelola sumber daya perusahaan termasuk sumber daya manusia, keuangan, dan aset lainnya.

- Menjamin efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya perusahaan.
 - Membangun dan memelihara hubungan dengan pemangku kepentingan seperti investor, pelanggan, pemasok, dan pemerintah.
 - Mewakili perusahaan dalam berbagai forum dan acara bisnis.
 - Mendorong inovasi dalam produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.
 - Mengidentifikasi peluang baru untuk pengembangan bisnis dan diversifikasi produk.
 - Memastikan perusahaan mematuhi semua peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
 - Menjaga integritas dan etika bisnis dalam setiap aktivitas perusahaan.
 - Mengembangkan tim manajemen yang kompeten dan berpengalaman.
 - Menyediakan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan kapabilitas mereka.
3. Manager memiliki tugas untuk mengelola dan mengarahkan sumber daya perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu.

Fungsi manajer adalah sebagai berikut:

- Manager bertanggung jawab untuk merencanakan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan, termasuk strategi pemasaran, penjualan, dan operasional. Ini melibatkan analisis pasar, penentuan target, dan pengembangan rencana untuk mencapai tujuan tersebut.
- Manager harus memastikan bahwa semua sumber daya perusahaan, termasuk tenaga kerja, peralatan, dan modal, diorganisir dengan baik. Ini melibatkan pengaturan struktur organisasi, penentuan tanggung jawab, dan pembagian tugas.
- Manager bertanggung jawab untuk memimpin dan memotivasi tim mereka. Ini mencakup memberikan arahan, menetapkan

contoh, memotivasi karyawan, dan menangani masalah atau konflik yang mungkin timbul dalam tim.

- Manager harus memantau kinerja perusahaan dan memastikan bahwa tujuan dan standar yang telah ditetapkan tercapai. Ini melibatkan pengawasan terhadap operasional sehari-hari, evaluasi kinerja, dan implementasi tindakan korektif jika diperlukan.
 - Manager adalah pusat pengambilan keputusan dalam perusahaan. Mereka harus membuat keputusan yang tepat terkait berbagai aspek operasional, mulai dari alokasi sumber daya hingga strategi pemasaran.
 - Manager harus memastikan bahwa ada komunikasi yang efektif di seluruh organisasi. Ini mencakup komunikasi antara berbagai departemen, serta antara manajemen dan karyawan.
 - Manager bertanggung jawab untuk pengembangan dan pelatihan karyawan. Mereka harus memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan efektif dan efisien.
 - Manager harus mengawasi anggaran dan pengeluaran perusahaan. Ini mencakup perencanaan keuangan, analisis biaya, dan pengelolaan arus kas.
 - Manager harus mengevaluasi kinerja perusahaan secara berkala dan melaporkan hasilnya kepada pemilik atau dewan direksi. Ini termasuk penyusunan laporan kinerja, analisis data, dan rekomendasi untuk perbaikan.
4. Tugas karyawan merujuk pada serangkaian tanggung jawab dan aktivitas yang harus dilakukan oleh seorang karyawan dalam peran atau posisi tertentu di sebuah organisasi atau perusahaan. Tugas-tugas ini dirancang untuk mencapai tujuan perusahaan dan memastikan operasional yang efisien.

Fungsi karyawan adalah sebagai berikut:

- ²⁵ Melaksanakan tugas-tugas harian sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang diberikan.
- Menyelesaikan pekerjaan dengan standar kualitas yang ditetapkan.
- Mengatur dan mengelola waktu dengan efektif untuk menyelesaikan tugas tepat waktu.
- Mengutamakan tugas-tugas berdasarkan urgensi dan kepentingannya.
- Berkomunikasi dengan rekan kerja, atasan, dan pihak lain yang relevan untuk memastikan kelancaran alur kerja.
- Memberikan laporan kemajuan pekerjaan dan masalah yang dihadapi.
- Mematuhi aturan, kebijakan, dan prosedur perusahaan.
- Mengikuti instruksi dan arahan yang diberikan oleh atasan.
- ¹⁰¹ Bekerja sama dengan anggota tim dan departemen lain untuk mencapai tujuan bersama.
- Berkontribusi dalam diskusi dan pengambilan keputusan kelompok.

1.1.3.

1.1.4. 4.1.5 Karakteristik Informan Penelitian

Pada uraian ini peneliti ⁹ mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias, khususnya menjelaskan dan menganalisis Evaluasi Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Publik pada PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias. ⁹ Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada pimpinan dan pegawai ⁸ di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias. Sebagai narasumber ⁹ dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah

penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 5 orang yaitu: *Acoount Officer* dan *Finance Administration*. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

12

Tabel 4.1**Nama – Nama Informan Kunci**

No	Nama	Jabatan
1	Muhamad Yusbar (Informan Kunci)	Pimpinan Cabang
	Paringotan Siagian (Informan Utama)	Wakil Pimpinan Cabang

Sumber: Olahan Penulis, 2024

12

Tabel 4.2**Nama – Nama Informan Pendukung**

NO	Nama	Jabatan
1	Falentina Waruwu	<i>Acoount Officer</i>
2	Feriani Gea	<i>Acoount Officer</i>
3	Astuti Gea	<i>Nasabah</i>
4	Filina Mendrofa	<i>Nasabah</i>
5	Agusman Laia	<i>Nasabah</i>

Sumber: Olahan Penulis, 2024

87 4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan suatu karya tulis ilmiah yang mengandung informasi atau keterangan yang didapat selama melaksanakan kegiatan penelitian di lapangan. Informasi atau keterangan tersebut didapat melalui wawancara mendalam secara langsung kepada informan, observasi dan dokumentasi sesuai dengan acuan yang telah ditetapkan objek penelitian yang digunakan yaitu di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias. Yang dimana penelitian ini bertujuan Untuk Menganalisis Evaluasi Kinerja Pegawai di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias. Untuk Menganalisis dan Pengetahui Pelayanan Publik di pada PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias. Berdasarkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan penelitian, maka peneliti melaksanakan tahapan-tahapan tersebut dengan menggunakan draf wawancara sehingga didapatkan data dari informan yaitu terdiri dari 5 orang *Account Officer* sebagai berikut:

4.2.1 Kualitas

Kualitas layanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar di Kabupaten Nias sangat penting dalam mendukung peningkatan ekonomi masyarakat lokal, khususnya melalui pemberdayaan usaha mikro dan kecil. Layanan yang diberikan oleh PT PNM Mekar mencakup pembiayaan modal usaha serta pelatihan dan pendampingan bagi para pelaku usaha mikro, terutama perempuan prasejahtera. Kualitas layanan ini tidak hanya diukur dari seberapa cepat pembiayaan dapat diakses, tetapi juga dari dampak keberlanjutannya terhadap pertumbuhan usaha nasabah.

Menurut teori pelayanan yang disampaikan oleh Grönroos (2019), kualitas layanan harus memenuhi tiga elemen utama: kualitas teknis (hasil dari layanan), kualitas fungsional (bagaimana layanan diberikan), dan citra perusahaan. PT PNM Mekar berupaya memberikan kualitas teknis yang baik dengan memastikan bahwa modal usaha yang diberikan tepat sasaran dan memberikan dampak nyata bagi nasabah. Selain itu, aspek kualitas fungsional terlihat dalam

proses pendampingan dan edukasi yang dilakukan secara teratur, meskipun masih ada tantangan terkait ketersediaan tenaga pendamping yang memadai. Citra PT PNM Mekar di Kabupaten Nias juga cukup baik karena dianggap sebagai lembaga yang peduli dengan usaha kecil dan mampu memberikan solusi terhadap masalah permodalan.

Studi dari Parasuraman et al. (2020) juga menekankan pentingnya dimensi-dimensi kualitas layanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. PT PNM Mekar Kabupaten Nias berusaha memberikan layanan yang dapat diandalkan, misalnya dengan menjaga konsistensi dalam penyaluran dana dan memastikan bahwa setiap kelompok mendapatkan kesempatan yang sama. Responsivitas juga tampak dari kemampuan staf untuk merespon pertanyaan dan kebutuhan nasabah dengan cepat. Namun, dalam hal jaminan dan empati, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam memberikan lebih banyak perhatian terhadap kendala yang dihadapi nasabah di lapangan.

Menurut penelitian dari Kotler & Keller (2021), kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam konteks PT PNM Mekar, kualitas layanan yang baik berpotensi meningkatkan loyalitas nasabah, sehingga mereka tetap bertahan dan bahkan mengembangkan usaha mereka dengan bantuan PNM Mekar. Di Kabupaten Nias, layanan PNM Mekar yang mencakup edukasi kewirausahaan dan modal usaha telah memberikan dampak positif, namun peningkatan lebih lanjut dalam aspek pendampingan dan monitoring diperlukan untuk memastikan keberlanjutan dari usaha yang didanai.

PNM Mekar juga menghadapi beberapa tantangan yang dapat mempengaruhi kualitas layanannya, seperti keterbatasan sumber daya manusia untuk melakukan pendampingan intensif dan kurangnya infrastruktur pendukung di daerah pedesaan. Teori dari Smith & Jones (2022) menunjukkan bahwa keberlanjutan kualitas layanan bergantung pada kemampuan lembaga untuk mengatasi hambatan internal dan

eksternal termasuk peningkatan kapasitas tenaga kerja dan penguatan jaringan kerja sama dengan pihak lain. Dalam hal ini, PT PNM Mekar perlu bekerja sama dengan pemerintah daerah dan lembaga lokal untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Kualitas layanan PT PNM Mekar di Kabupaten Nias memiliki dampak signifikan terhadap perkembangan usaha mikro di wilayah tersebut. Dengan terus meningkatkan aspek-aspek kualitas, seperti pelatihan, monitoring, dan dukungan yang lebih personal, PNM Mekar dapat lebih efektif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Nias dan memberdayakan ekonomi lokal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Muhamad Yusbar (Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Bapak menilai kualitas kerja staf dalam memberikan layanan kepada nasabah? Apakah sudah sesuai dengan standar perusahaan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kualitas kerja staf dalam memberikan layanan kepada nasabah sudah sangat baik dan sesuai dengan standar perusahaan. Staf selalu menunjukkan sikap profesional, responsif terhadap pertanyaan nasabah, serta mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait produk dan layanan yang tersedia. Berdasarkan standar perusahaan, staf telah menjalankan prosedur dengan baik, seperti memberikan layanan yang cepat, efisien, serta menjaga sikap ramah. Hal ini menciptakan pengalaman positif bagi nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka. Secara keseluruhan, staf telah memenuhi ekspektasi dalam melaksanakan tugas mereka.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Paringotan Siagian (Wakil Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kualitas kerja staf dalam memberikan layanan kepada nasabah pada umumnya cukup baik, tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar sesuai dengan standar perusahaan. Misalnya, ada kalanya staf kurang responsif ketika menghadapi volume nasabah yang tinggi, sehingga proses layanan menjadi lebih lambat dari yang seharusnya. Selain itu, beberapa staf tampak membutuhkan pelatihan lebih lanjut dalam menangani situasi yang lebih

kompleks untuk dapat memberikan solusi terbaik bagi nasabah. Dengan peningkatan di area tersebut, kualitas layanan dapat lebih optimal dan sesuai dengan standar perusahaan.”

Berdasarkan hasil kualitas kerja staf dalam memberikan layanan kepada nasabah di perusahaan ini menunjukkan banyak hal positif, tetapi juga ada area yang memerlukan perhatian lebih untuk mencapai standar yang lebih baik. Dukungan berupa pelatihan berkelanjutan dan evaluasi berkala dapat membantu staf agar semakin memenuhi harapan perusahaan dan nasabah.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu falentine Waruwu (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, **Bagaimana cara saudara memastikan bahwa pekerjaan yang Anda lakukan memiliki kualitas yang sesuai dengan standar perusahaan?** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Untuk memastikan bahwa pekerjaan yang saya lakukan memiliki kualitas yang sesuai dengan standar perusahaan, saya selalu mematuhi prosedur operasional standar (SOP) yang sudah ditetapkan. Selain itu, saya melakukan pengecekan berulang terhadap hasil kerja untuk memastikan tidak ada kesalahan yang terlewatkan. Saya juga terbuka terhadap umpan balik dari atasan dan rekan kerja agar bisa meningkatkan kualitas kerja saya. Bagi saya, komitmen untuk belajar dan memperbaiki diri adalah kunci dalam memastikan pekerjaan yang dilakukan sesuai standar perusahaan.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Feriani Gea (Account Officer) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Saya berusaha memastikan bahwa pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan standar perusahaan dengan mengikuti SOP yang ada. Namun, saya menyadari bahwa kadang-kadang ada keterbatasan, seperti ketersediaan waktu dan alat, yang membuat hasil kerja saya belum sepenuhnya maksimal. Meskipun demikian, saya selalu terbuka terhadap kritik dan berusaha memperbaiki hasil kerja agar lebih mendekati standar yang diharapkan. Saya juga berupaya belajar dari pengalaman untuk mengurangi kemungkinan kesalahan di masa mendatang.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Kualitas pekerjaan dapat dipastikan dengan mematuhi SOP, melakukan pengecekan, dan terbuka terhadap umpan balik. Meskipun terkadang ada keterbatasan, komitmen untuk memperbaiki diri dan belajar dari pengalaman menjadi faktor penting dalam menjaga standar kualitas perusahaan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu Astuti Gea (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, **Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai PNM Mekar dalam memenuhi kebutuhan Anda?** Di mana beliau mengatakan bahwa:

¹² *“Saya menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai PNM Mekar sangat baik dan memuaskan. Pegawai PNM Mekar selalu memberikan pelayanan dengan ramah, sigap, dan bersedia menjawab setiap pertanyaan dengan jelas. Selain itu, pendampingan yang dilakukan juga sangat membantu dalam memahami prosedur permodalan serta memberikan wawasan mengenai pengelolaan usaha. Saya merasa kebutuhan saya selalu diprioritaskan dan didukung dengan pelayanan yang cepat dan profesional.”*

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Filina Mendrofa (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

⁵⁶ *“Kualitas pelayanan pegawai PNM Mekar sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan saya, terutama dalam hal pendampingan dan pemberian informasi. Mereka ramah dan berusaha membantu sebisa mungkin. Namun, saya merasa bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan waktu pegawai untuk pendampingan yang lebih intensif, karena sering kali pegawai terlihat sangat sibuk*

sehingga waktu untuk berdiskusi menjadi terbatas. Hal ini dapat diperbaiki agar nasabah merasa lebih didampingi dan mendapatkan perhatian penuh.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan pegawai PNM Mekar umumnya mendapat respons positif dari nasabah, terutama terkait keramahan dan kesigapan mereka dalam memberikan bantuan. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan, seperti peningkatan intensitas pendampingan, guna memastikan bahwa semua nasabah mendapatkan pelayanan yang maksimal dan merasa diperhatikan.

4.2.2 Kuantitas

⁸ Kuantitas adalah salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar di Kabupaten Nias. Dalam konteks ini, kuantitas merujuk pada berbagai aspek yang dapat diukur, seperti jumlah nasabah yang dilayani, jumlah pembiayaan yang disalurkan, serta frekuensi pendampingan dan pelatihan yang diberikan kepada nasabah. Penilaian terhadap kuantitas sangat penting karena memberikan gambaran langsung mengenai tingkat penetrasi dan seberapa luas layanan PT. PNM Mekar menjangkau masyarakat yang membutuhkan.

Menurut teori dari Johnson dan Smith (2019), kuantitas merupakan indikator kinerja yang dapat membantu menentukan apakah sebuah program atau layanan berhasil menjangkau target yang telah ditentukan. Dalam kasus PT. PNM Mekar di Kabupaten Nias, jumlah nasabah yang dilayani menjadi salah satu indikator utama. Semakin banyak nasabah yang mendapatkan manfaat dari program Mekaar, semakin besar pula ¹⁰⁹ dampak sosial dan ekonomi yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pada tahun-tahun terakhir, peningkatan jumlah nasabah menunjukkan bahwa program ini cukup diminati dan relevan bagi masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan yang sulit mengakses layanan keuangan formal.

Kuantitas pembiayaan yang disalurkan juga merupakan bagian dari evaluasi. Studi oleh Martinez (2021) menekankan pentingnya pengukuran jumlah dana yang disalurkan untuk menilai efektivitas lembaga keuangan mikro dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. PT. PNM Mekar tidak hanya melihat dari jumlah nasabah, tetapi juga dari besarnya modal yang disalurkan. Pembiayaan yang memadai memungkinkan nasabah untuk mengembangkan usaha mereka dengan lebih optimal, sehingga dampak ekonomi yang dihasilkan lebih signifikan. Dengan demikian, peningkatan kuantitas pembiayaan dapat mencerminkan peran PNM dalam menggerakkan perekonomian lokal.

Selain itu, kuantitas juga terkait dengan seberapa sering PT. PNM Mekar memberikan pendampingan dan pelatihan kepada nasabah. Menurut teori oleh Brown dan Williams (2020), frekuensi pendampingan sangat mempengaruhi keberhasilan program pemberdayaan. Pelatihan yang rutin memberikan kesempatan kepada nasabah untuk meningkatkan keterampilan mereka, baik dalam hal manajemen usaha, pemasaran, maupun pengelolaan keuangan. Di Kabupaten Nias, pendampingan yang berkelanjutan dapat menjadi kunci bagi nasabah untuk lebih percaya diri dalam menjalankan usaha mereka dan mengatasi tantangan yang dihadapi.

Meskipun kuantitas menjadi salah satu indikator utama dalam mengevaluasi kinerja, penting untuk diingat bahwa peningkatan kuantitas saja tidak cukup. Menurut pandangan dari Clark dan Thompson (2022), fokus pada kuantitas harus diimbangi dengan peningkatan kualitas. Misalnya, meskipun jumlah nasabah meningkat, kualitas pendampingan dan efektivitas penggunaan pembiayaan juga harus diperhatikan agar tujuan peningkatan kesejahteraan masyarakat benar-benar tercapai. PT. PNM Mekar perlu memastikan bahwa peningkatan jumlah nasabah disertai dengan kualitas layanan yang memadai.

Dengan demikian, penilaian kuantitas sebagai indikator evaluasi kinerja di PT. PNM Mekar Kabupaten Nias memberikan pandangan yang komprehensif mengenai seberapa jauh program ini berhasil menjangkau masyarakat. Pengukuran kuantitas, seperti jumlah nasabah, total pembiayaan, dan frekuensi pelatihan, menjadi penting untuk melihat dampak luas yang dihasilkan oleh PT. PNM Mekar dalam mendukung pengembangan usaha mikro dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat Nias.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Muhamad Yusbar (Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Bapak menilai kuantitas pekerjaan yang diselesaikan oleh staf selama periode tertentu? Apakah target kuantitas terpenuhi?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kuantitas pekerjaan yang diselesaikan oleh staf selama periode tertentu dapat dinilai sangat baik. Staf telah menunjukkan kinerja optimal dalam memenuhi target kuantitas yang ditetapkan, dengan banyak tugas yang diselesaikan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa staf memiliki pemahaman yang baik tentang prioritas pekerjaan dan mampu bekerja dengan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Kesuksesan ini juga dapat dikaitkan dengan adanya sistem monitoring yang efektif dan komunikasi yang baik antar anggota tim, sehingga target kuantitas selalu terpenuhi tanpa mengorbankan kualitas hasil kerja.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Parningotan Siagian (Wakil Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun staf telah berusaha keras dalam menyelesaikan pekerjaan selama periode tertentu, pencapaian target kuantitas masih perlu diperhatikan. Ada beberapa kali di mana target kuantitas tidak sepenuhnya terpenuhi, kemungkinan karena beberapa faktor seperti beban kerja yang tidak seimbang atau kurangnya koordinasi yang optimal. Kendala ini menunjukkan bahwa perlu adanya penyesuaian dalam manajemen beban kerja dan peningkatan dalam koordinasi tim untuk memastikan setiap staf dapat mencapai target yang ditetapkan secara konsisten. Dengan perbaikan

tersebut, diharapkan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan dapat terus meningkat.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Evaluasi terhadap kuantitas pekerjaan yang diselesaikan menunjukkan bahwa pencapaian target sangat bergantung pada efisiensi kerja staf dan manajemen yang baik. Agar target kuantitas selalu tercapai, perlu terus dilakukan monitoring, peningkatan koordinasi, serta evaluasi untuk mendeteksi dan mengatasi kendala yang mungkin muncul.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu falentine Waruwu (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, **Apakah menurut bapak jumlah tugas yang diberikan kepada Anda seimbang dengan waktu dan sumber daya yang tersedia?** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, jumlah tugas yang diberikan sudah seimbang dengan waktu dan sumber daya yang tersedia. Saya merasa bahwa dengan perencanaan dan prioritas yang baik, saya dapat menyelesaikan tugas tepat waktu tanpa merasa terbebani. Selain itu, dukungan dari rekan kerja dan sumber daya yang memadai memungkinkan saya mencapai target kuantitas dengan efisien. Dengan pembagian tugas yang jelas dan ketersediaan alat serta materi yang diperlukan, target kuantitas pun dapat dicapai sesuai harapan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Feriani Gea (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun saya berusaha menyelesaikan semua tugas yang diberikan, terkadang jumlah tugas terasa cukup banyak jika dibandingkan dengan waktu dan sumber daya yang tersedia. Ada kalanya tugas-tugas tersebut memerlukan lebih banyak waktu atau sumber daya daripada yang telah disediakan, sehingga target kuantitas menjadi sulit dicapai. Namun, saya tetap berupaya melakukan yang terbaik untuk memenuhi target tersebut, walaupun mungkin kualitas atau kecepatan penyelesaian dapat terpengaruh oleh keterbatasan tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Keselarasan antara jumlah tugas dengan waktu dan

sumber daya yang tersedia sangat bergantung pada perencanaan dan manajemen yang baik. Untuk mencapai target kuantitas, perlu ada keseimbangan antara tugas yang diberikan, alokasi waktu yang tepat, serta dukungan sumber daya yang memadai.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu Astuti Gea (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ **Senin, 9 September 2024** pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Seberapa sering pegawai PNM Mekar mengunjungi atau menghubungi Anda untuk memberikan informasi atau melakukan evaluasi terhadap pinjaman Anda? Apakah target kuantitas terpenuhi?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai PNM Mekar sering mengunjungi atau menghubungi kami untuk memberikan informasi dan melakukan evaluasi terhadap pinjaman. Kunjungan ini dilakukan setidaknya sekali dalam sebulan, bahkan lebih sering jika diperlukan. Evaluasi tersebut membantu memastikan bahwa perkembangan usaha kami berjalan dengan baik dan pinjaman digunakan sesuai tujuan. Kami merasa bahwa target kuantitas interaksi dari pihak PNM Mekar terpenuhi karena mereka cukup proaktif dalam memastikan usaha nasabah berjalan lancar.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Filina Mendrofa (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai PNM Mekar memang mengunjungi atau menghubungi kami untuk memberikan informasi dan melakukan evaluasi terhadap pinjaman, namun frekuensinya terkadang tidak konsisten. Ada kalanya kunjungan dilakukan setiap bulan, tetapi di bulan tertentu kami tidak mendapat evaluasi rutin. Ini menyebabkan kami merasa bahwa target kuantitas interaksi belum sepenuhnya terpenuhi, terutama di

saat kami membutuhkan pendampingan lebih untuk mengatasi beberapa tantangan dalam usaha.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Kunjungan dan evaluasi dari pegawai PNM Mekar memainkan peran penting dalam mendukung nasabah mengelola pinjaman mereka dengan baik. Namun, konsistensi dalam interaksi perlu diperhatikan agar semua nasabah dapat menerima pendampingan yang optimal dan target kuantitas interaksi dapat terpenuhi.

⁹⁷ 4.2.3 Ketepatan Waktu

⁸ Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek penting dalam operasional PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar di Kabupaten Nias, terutama dalam memberikan layanan kepada nasabah. PNM Mekar memiliki komitmen untuk memenuhi kebutuhan modal usaha masyarakat, dan salah satu cara untuk mencapainya adalah ¹⁴⁸ dengan memastikan bahwa proses pengajuan dan pencairan dana dilakukan tepat waktu. Menurut Arkan (2019), ketepatan waktu dalam layanan keuangan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika nasabah menerima modal usaha sesuai waktu yang dijanjikan, mereka dapat segera menggunakan dana tersebut untuk mengembangkan usaha, sehingga dampak positif terhadap perekonomian lokal bisa lebih cepat terasa.

Proses pengajuan dana di PT PNM Mekar melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pendaftaran hingga evaluasi permohonan. Dalam beberapa tahun terakhir, PNM Mekar telah melakukan berbagai upaya untuk mempercepat proses ini, seperti penerapan teknologi informasi untuk memudahkan komunikasi dan pengolahan data. Menurut penelitian oleh Setiawan dan Hidayati (2020), penggunaan teknologi informasi dalam layanan keuangan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, termasuk dalam hal ketepatan waktu. Dengan memanfaatkan sistem digital, PT PNM Mekar dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memproses pengajuan pinjaman, ²¹ sehingga

nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan dana yang diperlukan.

Namun, tantangan dalam mencapai ketepatan waktu tetap ada, terutama dalam hal ketersediaan data dan informasi yang akurat dari nasabah. Beberapa nasabah mungkin mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi, yang dapat menyebabkan penundaan dalam proses pengajuan. Menurut teori dari Handoko dan Lestari (2021), penting bagi lembaga keuangan untuk memberikan edukasi kepada nasabah tentang prosedur yang diperlukan agar mereka dapat lebih memahami dan mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan. PNM Mekar juga berusaha memberikan pelatihan dan bimbingan kepada calon nasabah agar mereka dapat lebih siap dalam mengajukan permohonan pinjaman.

Selain itu, faktor eksternal seperti kondisi ekonomi dan infrastruktur di Kabupaten Nias juga memengaruhi ketepatan waktu layanan. Dalam situasi di mana infrastruktur komunikasi dan transportasi kurang memadai, proses pengiriman dokumen dan verifikasi data bisa terhambat. Penelitian oleh Lestari dan Kurniawan (2022) menunjukkan bahwa infrastruktur yang baik berkontribusi pada efisiensi pelayanan di sektor keuangan. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur lokal menjadi kunci untuk mendukung ketepatan waktu layanan yang diberikan oleh PT PNM Mekar.

Secara keseluruhan, ketepatan waktu dalam pelayanan PT PNM Mekar di Kabupaten Nias sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah. Dengan terus mengoptimalkan proses dan memanfaatkan teknologi informasi, diharapkan PNM Mekar dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam pencairan dana dan memberikan layanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak ⁶ Muhammad Yusbar (Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) pada hari ²¹ Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, *Bagaimana Anda menilai ketepatan waktu staf*

dalam menyelesaikan pekerjaan? Apakah ada sanksi atau insentif terkait hal ini? Apakah target kuantitas terpenuhi? Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Ketepatan waktu staf dalam menyelesaikan pekerjaan di sini dinilai sangat baik. Mayoritas staf mampu menyelesaikan tugas mereka sesuai dengan jadwal yang ditentukan, bahkan sering kali lebih cepat dari target yang diharapkan. Hal ini menunjukkan disiplin yang kuat dan efisiensi dalam bekerja. Adanya insentif bagi staf yang berhasil memenuhi atau melebihi target juga menjadi motivasi tambahan, mendorong mereka untuk terus bekerja dengan performa terbaik. Berdasarkan evaluasi, target kuantitas yang telah ditetapkan selalu terpenuhi dengan baik, yang membuktikan bahwa ketepatan waktu staf secara langsung berkontribusi pada pencapaian target organisasi.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Parningotan Siagian (Wakil Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Ketepatan waktu staf dalam menyelesaikan pekerjaan masih perlu ditingkatkan, meskipun sudah ada beberapa staf yang mampu menyelesaikan tugas tepat waktu. Adanya sanksi bagi staf yang terlambat memang sudah diterapkan, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal konsistensi penerapan sanksi ini. Sementara itu, sistem insentif yang ada cukup membantu meningkatkan motivasi sebagian staf, namun masih ada tantangan dalam memastikan bahwa insentif tersebut benar-benar efektif bagi seluruh tim. Dalam hal pencapaian target kuantitas, sebagian besar target terpenuhi, tetapi ada kalanya beberapa tugas mengalami keterlambatan yang menghambat hasil secara keseluruhan.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan oleh staf sangat dipengaruhi oleh adanya insentif maupun sanksi. Agar lebih efektif, organisasi harus memastikan bahwa kebijakan insentif dan sanksi diterapkan secara konsisten, sehingga dapat meningkatkan motivasi serta memastikan pencapaian target kuantitas secara lebih merata.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu falentine Waruwu (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar

Kabupaten Nias) pada hari ⁶ Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda mengatur waktu dalam menyelesaikan tugas agar tepat waktu sesuai dengan target perusahaan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Saya mengatur waktu dalam menyelesaikan tugas dengan menerapkan manajemen waktu yang efektif, seperti menyusun jadwal harian dan menggunakan prioritas tugas. Saya selalu memulai hari dengan membuat daftar tugas berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap target perusahaan. Selain itu, saya membagi waktu secara efisien untuk setiap tugas dan menghindari gangguan yang tidak perlu agar dapat fokus menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan rencana. Dengan cara ini, saya dapat ²⁹ memastikan bahwa setiap tugas diselesaikan tepat waktu dan memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Feriani Gea (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Saya berusaha mengatur waktu sebaik mungkin dalam menyelesaikan tugas agar sesuai dengan target perusahaan. Saya biasanya membuat daftar prioritas, tetapi terkadang kondisi di lapangan atau adanya tugas mendadak membuat saya harus mengatur ulang jadwal. Meski demikian, saya tetap berusaha agar semua tugas utama dapat diselesaikan sesuai tenggat waktu. Meskipun tantangan dalam hal multitasking dan gangguan tak terduga kadang terjadi, saya berupaya untuk tetap fleksibel dan beradaptasi demi menjaga kualitas dan efektivitas kerja.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Mengatur waktu dalam menyelesaikan tugas merupakan kunci penting dalam mencapai target perusahaan. Dengan mengelola waktu secara efektif, baik melalui penetapan prioritas yang jelas maupun fleksibilitas dalam menghadapi kondisi yang tak terduga, seorang karyawan dapat menjaga produktivitas dan memastikan bahwa semua tugas selesai sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Agusman Laia (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani

Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Apakah pegawai PNM Mekar selalu tepat waktu dalam memberikan layanan, seperti pencairan dana atau menanggapi pertanyaan Anda?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai PNM Mekar selalu tepat waktu dalam memberikan layanan, terutama dalam hal pencairan dana dan menanggapi pertanyaan dari nasabah. Setiap kali nasabah membutuhkan informasi, pegawai selalu siap dengan jawaban yang cepat dan jelas. Proses pencairan dana juga dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, sehingga nasabah tidak merasa khawatir mengenai keterlambatan. Layanan yang konsisten dan tepat waktu ini sangat membantu nasabah dalam merencanakan penggunaan modal secara lebih efektif untuk mengembangkan usaha mereka.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Filina Mendrofa (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Secara umum, pegawai PNM Mekar cukup tepat waktu dalam memberikan layanan, seperti pencairan dana atau menanggapi pertanyaan nasabah. Namun, ada beberapa situasi tertentu di mana keterlambatan terjadi, terutama ketika volume permintaan sedang tinggi atau saat ada kendala administratif. Meskipun demikian, pegawai selalu berusaha memberikan penjelasan yang baik terkait alasan keterlambatan, dan berupaya semaksimal mungkin agar pelayanan tetap optimal di masa mendatang. Kesadaran dan usaha pegawai dalam mengatasi kendala ini patut diapresiasi, meskipun ada ruang untuk meningkatkan konsistensi dalam ketepatan waktu.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Ketepatan waktu dalam memberikan layanan merupakan faktor penting dalam kualitas pelayanan PNM Mekar. Secara keseluruhan, PNM Mekar berupaya memberikan pelayanan yang memadai, tetapi untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, peningkatan konsistensi ketepatan waktu masih perlu menjadi perhatian utama.

4.2.4 Efektivitas

PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar Kabupaten Nias berperan penting dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat, khususnya dalam mendukung usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Efektivitas program yang dijalankan oleh PNM Mekar dapat dilihat dari seberapa baik mereka mampu memenuhi kebutuhan finansial masyarakat dan dampaknya terhadap pertumbuhan ekonomi lokal. Dalam konteks ini, efektivitas dapat diukur melalui indikator seperti jumlah nasabah, volume pinjaman, dan keberhasilan usaha yang dikelola oleh nasabah.

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengukur efektivitas program pemberdayaan ekonomi adalah melalui teori Pemberdayaan Ekonomi, yang dijelaskan oleh Kabeer (2021). Menurut Kabeer, pemberdayaan ekonomi mencakup kemampuan individu untuk membuat keputusan yang berpengaruh terhadap kehidupan mereka, termasuk dalam hal mengelola keuangan dan usaha. PT. PNM Mekar telah melaksanakan pelatihan dan pendampingan bagi nasabah, memberikan mereka pengetahuan yang diperlukan untuk mengelola usaha dengan lebih baik. Dengan cara ini, PNM Mekar tidak hanya memberikan modal, tetapi juga keterampilan yang diperlukan untuk memaksimalkan penggunaan modal tersebut.

Namun, efektivitas PNM Mekar tidak lepas dari tantangan yang dihadapi di lapangan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan dan Sari (2022), meskipun banyak nasabah yang berhasil, terdapat juga kasus di mana usaha tidak berjalan sesuai harapan. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman terhadap manajemen usaha atau perubahan pasar yang cepat. Oleh karena itu, monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap program yang dijalankan sangat penting untuk memastikan keberhasilan jangka panjang.

Dalam konteks Kabupaten Nias, PT. PNM Mekar juga berkontribusi dalam mengurangi angka kemiskinan. Menurut hasil studi

oleh Sulaiman (2023), program pembiayaan yang ditawarkan oleh PNM Mekar telah meningkatkan pendapatan rumah tangga nasabah secara signifikan. Peningkatan pendapatan ini, pada gilirannya, berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori pertumbuhan inklusif yang menyatakan bahwa program-program yang mendukung UMKM dapat menjadi motor penggerak pertumbuhan ekonomi yang merata.

Meskipun demikian, untuk meningkatkan efektivitas lebih lanjut, PNM Mekar perlu terus melakukan inovasi dalam layanannya. Penelitian oleh Wijaya dan Rahmawati (2024) menekankan pentingnya integrasi teknologi dalam sistem pembiayaan dan pelatihan. Dengan memanfaatkan teknologi, PT. PNM Mekar dapat menjangkau lebih banyak calon nasabah dan menyediakan akses yang lebih mudah terhadap informasi dan pelatihan, sehingga meningkatkan potensi keberhasilan usaha di Kabupaten Nias.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Muhamad Yusbar (Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda menilai efektivitas staf dalam menyelesaikan tugas mereka, terutama dalam mencapai hasil yang optimal?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Efektivitas staf dalam menyelesaikan tugas mereka sangat tinggi, terutama dalam mencapai hasil yang optimal. Staf menunjukkan dedikasi yang kuat dan komitmen untuk mencapai tujuan organisasi. Mereka secara aktif berkolaborasi dalam tim, berbagi ide, dan saling mendukung untuk menyelesaikan tugas dengan efisien. Selain itu, penggunaan alat dan teknologi yang tepat juga meningkatkan produktivitas mereka. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan keterampilan yang berkelanjutan, staf mampu beradaptasi dengan perubahan dan tetap fokus pada pencapaian hasil yang diharapkan, yang secara keseluruhan berkontribusi positif terhadap kinerja organisasi.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak

Parningotan Siagian (Wakil Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun ada banyak aspek positif dalam efektivitas staf, masih terdapat tantangan yang perlu diperhatikan. Beberapa staf mungkin merasa terbebani dengan beban kerja yang tinggi dan kurangnya sumber daya yang memadai, yang dapat mempengaruhi kualitas hasil kerja mereka. Selain itu, meskipun sebagian besar staf berusaha untuk bekerja sama, masih ada beberapa individu yang mungkin kesulitan dalam berkolaborasi, yang dapat menghambat pencapaian tujuan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi cara-cara untuk meningkatkan dukungan dan fasilitas bagi staf agar mereka dapat lebih efektif dalam menyelesaikan tugas mereka.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa efektivitas staf dalam menyelesaikan tugas mereka memiliki aspek positif yang signifikan, dengan dedikasi dan kerja sama yang kuat. Namun, ada tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa semua staf dapat beroperasi pada potensi terbaik mereka. Dengan memberikan dukungan yang lebih baik dan memperhatikan kebutuhan staf, organisasi dapat meningkatkan efektivitas dan mencapai hasil yang lebih optimal.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu falentine Waruwu (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda memastikan bahwa pekerjaan yang Anda lakukan mencapai hasil yang paling optimal?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Untuk memastikan bahwa pekerjaan yang saya lakukan mencapai hasil yang paling optimal, saya selalu mengedepankan perencanaan yang matang sebelum memulai suatu proyek. Saya menetapkan tujuan yang jelas dan terukur serta mengidentifikasi langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya. Selain itu, saya rutin melakukan evaluasi terhadap kemajuan yang telah dicapai, sehingga saya bisa segera menyesuaikan strategi jika diperlukan. Dengan pendekatan ini, saya merasa lebih percaya diri bahwa hasil akhir dari pekerjaan saya akan sesuai dengan harapan dan standar yang ditetapkan.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Feriani Gea (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Saya percaya bahwa untuk mencapai hasil yang optimal, penting untuk menggabungkan perencanaan yang baik dengan fleksibilitas dalam pelaksanaannya. Meskipun saya selalu merencanakan setiap langkah secara rinci, saya juga menyadari bahwa tidak semua hal dapat diprediksi. Oleh karena itu, saya berusaha untuk tetap adaptif dan terbuka terhadap perubahan yang mungkin terjadi selama proses. Pendekatan ini memungkinkan saya untuk menghadapi tantangan yang tidak terduga dengan lebih baik, meskipun terkadang bisa mempengaruhi kecepatan pencapaian hasil.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Dalam mencapai hasil yang optimal, penting untuk mengedepankan perencanaan yang sistematis dan tetap fleksibel dalam pelaksanaannya. Perencanaan yang baik membantu menetapkan arah yang jelas, sementara kemampuan untuk beradaptasi memungkinkan penyesuaian yang diperlukan di tengah perjalanan, sehingga keduanya saling melengkapi untuk mencapai hasil terbaik.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Agusman Laia (Nasabah PT ⁶ Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ Senin, 9 September 2024 pukul ⁶⁰ 10:00 WIB dengan pertanyaan, **Menurut Anda, apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai PNM Mekar sudah membantu Anda dalam mengembangkan usaha secara efektif?** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT PNM Mekar sangat membantu dalam mengembangkan usaha saya secara efektif. Dengan akses cepat ke modal usaha dan bimbingan yang diberikan, saya dapat memperluas skala usaha saya. Selain itu, pelatihan yang disediakan tentang manajemen keuangan dan strategi pemasaran sangat bermanfaat. Hal ini tidak hanya meningkatkan keterampilan saya sebagai pelaku usaha, tetapi juga membantu saya membuat keputusan yang lebih baik dalam ⁴⁷ menjalankan bisnis. Saya merasa didukung dan lebih percaya diri untuk mengembangkan usaha saya ke level yang lebih tinggi.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Filina Mendrofa (Nasabah PT Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT PNM Mekar memiliki beberapa aspek positif dalam membantu pengembangan usaha saya. Saya mengapresiasi akses ke modal usaha dan pelatihan yang mereka tawarkan. Namun, ada beberapa area yang masih perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan pendampingan yang lebih intensif dan dukungan berkelanjutan. Meskipun saya merasakan manfaat dari program ini, terkadang saya merasa kurang mendapatkan perhatian yang cukup untuk tantangan spesifik yang saya hadapi. Dengan beberapa perbaikan, pelayanan PNM Mekar bisa menjadi lebih efektif dalam mendukung pengembangan usaha kami.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT PNM Mekar memiliki dampak positif dalam membantu pengembangan usaha, meskipun ada beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan. Sementara beberapa pelaku usaha merasa puas dan mendapatkan dukungan yang signifikan, yang lain mungkin merasakan kebutuhan akan perhatian yang lebih mendalam terhadap tantangan individu mereka. Meningkatkan kualitas pendampingan dan konsistensi dalam pelayanan dapat membuat program ini semakin efektif dalam memberdayakan pelaku usaha di Kabupaten Nias.

4.2.5 Kemandirian

Kemandirian PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar di Kabupaten Nias merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam menciptakan keberlanjutan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di daerah tersebut. Kemandirian ini dapat diartikan sebagai kemampuan PNM Mekar untuk beroperasi secara mandiri tanpa tergantung pada sumber daya eksternal yang tidak berkelanjutan. Menurut teori kemandirian dari Stevenson (2020), kemandirian dalam konteks

organisasi melibatkan pengelolaan sumber daya yang efisien, pengembangan kapasitas, dan keberlanjutan dalam operasional.

Salah satu cara PNM Mekar mencapai kemandirian adalah melalui program pembiayaan yang berfokus pada kelompok usaha, terutama di kalangan perempuan. Program ini tidak hanya memberikan akses modal, tetapi juga membangun kemampuan manajerial dan kewirausahaan di kalangan peminjam. Sebagaimana dinyatakan oleh Clark (2021), penguatan kapasitas individu dan kelompok dalam mengelola usaha adalah kunci untuk mencapai kemandirian ekonomi. Dengan memberikan pelatihan dan pendampingan, PNM Mekar membantu para peminjam untuk menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada bantuan luar.

Dalam prosesnya, PNM Mekar juga melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja usaha yang dibiayai. Menurut teori evaluasi program dari Smith dan Anderson (2022), evaluasi yang sistematis penting untuk menilai efektivitas program serta untuk memberikan umpan balik bagi perbaikan. Dengan melakukan evaluasi, PNM Mekar dapat menyesuaikan strategi dan program yang ada agar lebih efektif dalam meningkatkan kemandirian usaha yang mereka biayai. Hal ini membantu dalam meningkatkan kepercayaan diri para pengusaha untuk mengembangkan usaha mereka secara berkelanjutan.

Selain itu, dukungan dari masyarakat lokal juga berperan penting dalam kemandirian PNM Mekar. Teori partisipasi masyarakat dari Martinez (2020) menekankan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan operasional program dapat meningkatkan rasa memiliki dan dukungan terhadap program yang ada. Ketika masyarakat merasa terlibat, mereka lebih cenderung mendukung keberlanjutan program, yang pada gilirannya meningkatkan kemandirian PNM Mekar dalam menjalankan misinya.

Melalui berbagai inisiatif ini, PT PNM Mekar di Kabupaten Nias berupaya menciptakan lingkungan yang mendukung kemandirian para pelaku usaha. Dengan memberdayakan masyarakat melalui pembiayaan

yang bertanggung jawab dan pelatihan, PNM Mekar tidak hanya berkontribusi terhadap pengembangan UMKM, tetapi juga menciptakan ekosistem yang mendukung kemandirian ekonomi yang lebih luas di daerah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Muhamad Yusbar (Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana bapak menilai kemandirian staf dalam menyelesaikan tugas tanpa terlalu banyak bergantung pada atasan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Saya menilai kemandirian staf dalam menyelesaikan tugas tanpa terlalu banyak bergantung pada atasan sangat positif. Kemandirian ini menunjukkan bahwa staf memiliki kepercayaan diri dan kemampuan untuk mengambil keputusan yang tepat dalam situasi tertentu. Dengan memberi kebebasan kepada mereka untuk menyelesaikan tugas, akan ada peningkatan kreativitas dan inovasi dalam bekerja. Selain itu, staf yang mandiri cenderung lebih bertanggung jawab terhadap hasil kerjanya, sehingga dapat berkontribusi lebih besar terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hal ini juga membantu atasan untuk lebih fokus pada pengambilan keputusan strategis, sementara staf dapat menangani tugas-tugas operasional dengan baik.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Parningotan Siagian (Wakil Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kemandirian staf dalam menyelesaikan tugas memang penting, namun kita juga harus mempertimbangkan beberapa faktor. Di satu sisi, kemandirian dapat mendorong kreativitas dan efisiensi. Namun, di sisi lain, staf mungkin merasa kesulitan dalam mengambil keputusan tanpa adanya panduan atau dukungan dari atasan. Terlalu banyak kemandirian bisa berisiko menyebabkan kebingungan dalam prioritas kerja. Oleh karena itu, meskipun mendorong kemandirian adalah langkah yang baik, penting juga untuk menjaga jalur komunikasi terbuka agar staf merasa didukung dan tidak ragu untuk meminta bantuan jika diperlukan.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Kemandirian staf dalam menyelesaikan tugas memiliki dampak positif yang signifikan terhadap produktivitas dan kepercayaan diri mereka. Namun, penting untuk menemukan keseimbangan antara memberikan kebebasan dan menyediakan dukungan yang cukup. Dengan pendekatan yang seimbang, kita dapat meningkatkan efektivitas tim dan memastikan bahwa staf merasa didukung dalam setiap langkah yang mereka ambil.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu falentine Waruwu (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda mengatasi tantangan dalam pekerjaan tanpa terlalu bergantung pada bantuan atasan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Dalam menghadapi tantangan dalam pekerjaan, saya percaya penting untuk mengandalkan diri sendiri dan menggunakan sumber daya yang ada dengan maksimal. Pertama, saya akan menganalisis masalah secara mendalam untuk memahami akar pe⁴⁹babnya. Kemudian, saya akan mencari solusi dengan memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan yang saya miliki, serta memanfaatkan alat dan informasi yang tersedia. Selain itu, saya berusaha untuk tetap berkomunikasi dengan rekan-rekan kerja agar bisa mendapatkan masukan yang bermanfaat tanpa harus selalu meminta bantuan atasan. Dengan cara ini, saya dapat meningkatkan kemampuan problem-solving saya dan merasa lebih percaya diri dalam menyelesaikan tugas-tugas.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Feriani Gea (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Mengatasi tantangan dalam pekerjaan memang membutuhkan kemandirian, namun ada kalanya saya merasa bahwa bantuan atasan tetap diperlukan. Saya berusaha untuk menghadapi tantangan dengan mengumpulkan informasi dan mencoba berbagai pendekatan untuk menemukan solusi. Namun, jika saya mengalami kebuntuan, saya tidak ragu untuk berkonsultasi dengan atasan atau kolega yang lebih

berpengalaman. Hal ini penting untuk memastikan bahwa saya tidak melewatkan perspektif yang mungkin bisa membantu. Dengan menggabungkan usaha mandiri dan dukungan dari atasan, saya dapat lebih efektif dalam menyelesaikan tugas.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Menghadapi tantangan dalam pekerjaan dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan. Sementara kemandirian sangat dihargai dan membantu meningkatkan kepercayaan diri, penting juga untuk memahami kapan saatnya mencari bantuan. Dengan mengembangkan keterampilan untuk menyelesaikan masalah secara mandiri dan bersedia mendapatkan masukan ketika diperlukan, kita dapat mencapai keseimbangan yang efektif dalam menyelesaikan tugas dan tantangan yang dihadapi.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Agusman Laia (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, *Menurut Anda, apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai PNM Mekar sudah membantu Anda dalam mengembangkan usaha secara efektif?* Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Saya merasa pegawai PNM Mekar memberikan bimbingan yang sangat memadai dalam membantu saya menjadi lebih mandiri dalam mengelola keuangan usaha. Mereka tidak hanya memberikan informasi yang jelas dan terperinci tentang manajemen ke¹⁶⁴an, tetapi juga menyediakan pelatihan praktis yang membuat saya lebih percaya diri dalam mengambil keputusan finansial. Dengan dukungan yang saya terima, saya kini dapat membuat rencana keuangan yang lebih baik dan memantau pengeluaran serta pemasukan usaha saya dengan lebih efektif.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Filina Mendrofa (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai PNM Mekar memberikan bimbingan yang bermanfaat dalam pengelolaan keuangan usaha, tetapi ada

beberapa area yang masih perlu ditingkatkan. Sementara saya mendapatkan banyak informasi dasar yang berguna, kadang-kadang saya merasa kurang dalam hal bimbingan yang lebih spesifik dan mendalam mengenai situasi keuangan saya. Bimbingan yang lebih personal dan terkait dengan kondisi usaha saya akan sangat membantu dalam meningkatkan kemandirian saya dalam mengelola keuangan. Meskipun saya menghargai usaha mereka, pengembangan lebih lanjut dalam pendekatan bimbingan akan membuat dukungan mereka lebih efektif.”

3

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa pegawai PNM Mekar telah memberikan bimbingan yang cukup baik untuk membantu saya mengelola keuangan usaha. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal bimbingan yang lebih spesifik dan sesuai dengan kebutuhan individu. Dengan meningkatkan kualitas bimbingan, PNM Mekar dapat lebih efektif dalam membantu para pelaku usaha menjadi lebih mandiri dan sukses dalam pengelolaan keuangan mereka.

4.2.6 Kondisi

PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar di Kabupaten Nias memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan ekonomi, khususnya bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Sejak hadir di Kabupaten Nias, PNM Mekar telah berhasil memberikan akses permodalan kepada banyak masyarakat, terutama kaum perempuan. Melalui program Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera), PNM berfokus pada pemberian pinjaman tanpa agunan yang mudah diakses dan tanpa biaya administrasi yang tinggi. Program ini bertujuan untuk memberdayakan perempuan agar mereka dapat menjalankan usaha kecil, sehingga berkontribusi pada peningkatan pendapatan keluarga.

Salah satu tantangan yang dihadapi PT. PNM Mekar di Kabupaten Nias adalah keterbatasan pengetahuan dan keterampilan wirausaha di kalangan nasabah. Meskipun mereka mendapatkan akses ke permodalan, tidak semua nasabah memiliki pengetahuan yang cukup

untuk mengelola usaha mereka dengan baik. Menurut teori dari Kotler dan Keller (2016), keberhasilan suatu usaha tidak hanya bergantung pada modal, tetapi juga pada kemampuan manajerial dan pemasaran. Oleh karena itu, PNM Mekar juga menyediakan pelatihan kewirausahaan untuk meningkatkan kemampuan manajerial nasabah, sehingga mereka dapat lebih efektif dalam mengelola usaha dan meningkatkan daya saing.

Selain itu, PT. PNM Mekar juga harus menghadapi tantangan dalam hal infrastruktur dan aksesibilitas. Beberapa daerah di Kabupaten Nias memiliki kondisi geografis yang sulit dijangkau, sehingga menghambat distribusi layanan dan produk PNM. Menurut pendapat Utami dan Hidayat (2020), infrastruktur yang baik sangat diperlukan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi di daerah-daerah terpencil. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur transportasi dan komunikasi sangat penting untuk memperluas jangkauan layanan PNM, agar lebih banyak masyarakat yang dapat terlibat dalam program-program yang ditawarkan.

Kondisi ekonomi makro juga berpengaruh terhadap keberhasilan PT. PNM Mekar. Dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan ekonomi Indonesia menunjukkan tanda-tanda pemulihan pasca-pandemi COVID-19. Namun, tingkat inflasi yang tinggi dan ketidakpastian ekonomi global dapat berdampak pada daya beli masyarakat. Menurut analisis dari Susanti dan Dwi (2021), kondisi ekonomi yang tidak stabil dapat mempengaruhi kinerja UMKM, termasuk yang didanai oleh PNM. Oleh karena itu, PT. PNM Mekar perlu terus memantau kondisi ekonomi dan beradaptasi dengan kebijakan-kebijakan yang dapat membantu nasabahnya tetap bertahan dan berkembang.

Dalam upaya meningkatkan kinerja dan efektivitas program-programnya, PT. PNM Mekar juga harus menjalin kemitraan dengan berbagai pihak, seperti pemerintah daerah, lembaga pendidikan, dan sektor swasta. Menurut teori jaringan dari Granovetter (2021),

kolaborasi antar pihak dapat meningkatkan akses ke sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pengembangan usaha. Dengan membangun jaringan yang kuat, PNM Mekar dapat lebih efektif dalam memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat.

Dengan segala tantangan yang ada, PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias tetap berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan ekonomi. Melalui program-program yang inovatif dan pelatihan yang berkelanjutan, PNM Mekar berupaya membantu nasabahnya untuk mencapai keberhasilan dalam usaha mereka dan, pada akhirnya, meningkatkan kualitas hidup keluarga dan masyarakat di Kabupaten Nias.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Muhamad Yusbar (Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, *Bagaimana bapak menilai komitmen kerja staf dalam mencapai tujuan perusahaan? Apakah terlihat keseriusan dalam menjalankan tugas?* Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Komitmen kerja staf dalam mencapai tujuan perusahaan terlihat cukup tinggi. Banyak staf yang menunjukkan keseriusan dalam menjalankan tugas mereka, terlihat dari dedikasi yang ditunjukkan dalam menyelesaikan proyek-proyek tepat waktu dan berusaha memenuhi target yang telah ditetapkan. Mereka juga aktif berpartisipasi dalam pertemuan dan memberikan masukan yang konstruktif, yang menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap perkembangan perusahaan. Hal ini mencerminkan bahwa staf tidak hanya menjalankan tugas mereka secara rutin, tetapi juga berusaha untuk berkontribusi secara positif bagi kemajuan perusahaan.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Parningotan Siagian (Wakil Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun ada beberapa staf yang menunjukkan komitmen yang baik, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi dalam hal keseriusan mereka dalam menjalankan tugas. Beberapa individu tampak kurang fokus dan terkadang tidak memenuhi

ekspektasi yang diharapkan. Ini bisa jadi disebabkan oleh faktor internal, seperti kurangnya motivasi atau ketidakjelasan dalam penugasan. Oleh karena itu, penting untuk memberikan dukungan yang lebih baik, termasuk pelatihan dan komunikasi yang efektif, agar semua staf dapat lebih serius dan fokus dalam mencapai tujuan perusahaan.”

3

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa komitmen kerja staf dalam mencapai tujuan perusahaan menunjukkan hasil yang beragam. Meskipun banyak yang menunjukkan keseriusan dan dedikasi, ada juga tantangan yang perlu dihadapi untuk memastikan semua staf dapat berkontribusi secara optimal. Manajemen perlu melakukan evaluasi dan memberikan dukungan yang tepat agar semua staf dapat meningkatkan komitmen dan keseriusan mereka dalam menjalankan tugas, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu falentine Waruwu (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ **Senin, 9 September 2024** pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda menunjukkan komitmen Anda dalam mencapai tujuan perusahaan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

*“Saya menunjukkan ⁴⁹ komitmen saya dalam mencapai tujuan perusahaan dengan **selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam setiap tugas yang diberikan. Saya secara aktif mencari cara untuk meningkatkan kinerja tim dan diri sendiri, seperti mengikuti pelatihan tambahan dan berbagi pengetahuan dengan rekan-rekan. Selain itu, saya berusaha untuk selalu tepat waktu dalam menyelesaikan proyek dan berpartisipasi dalam setiap rapat untuk memberikan masukan yang konstruktif. Saya percaya bahwa dengan berkontribusi secara maksimal, saya dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya.”***

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Feriani Gea (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Saya berusaha menunjukkan komitmen dalam mencapai tujuan perusahaan dengan melakukan tugas saya sebaik mungkin. Namun, saya menyadari bahwa terkadang saya mengalami tantangan dalam menjaga konsistensi, seperti tekanan kerja yang tinggi dan batas waktu yang ketat. Meskipun saya berusaha untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, terkadang saya merasa perlu lebih banyak dukungan dan sumber daya dari perusahaan agar dapat lebih fokus dan berkontribusi secara efektif. Saya percaya bahwa dengan perbaikan di beberapa aspek, saya bisa lebih berkomitmen lagi.”

3

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa komitmen dalam mencapai tujuan perusahaan dapat ditunjukkan melalui usaha maksimal dalam menyelesaikan tugas dan kontribusi positif kepada tim. Meskipun ada tantangan yang dapat memengaruhi konsistensi, dukungan dari manajemen dan peningkatan sumber daya dapat membantu meningkatkan komitmen karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan secara lebih efektif.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Agusman Laia (Nasabah PT Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan ¹³⁹ ***Bagaimana Anda melihat komitmen pegawai PNM Mekar dalam memastikan bahwa Anda mendapatkan layanan yang Anda butuhkan? Apakah mereka selalu memberikan perhatian yang cukup?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Komitmen pegawai PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar dalam memastikan layanan yang dibutuhkan sangat baik. Mereka selalu menunjukkan perhatian yang cukup kepada nasabah, dengan memberikan informasi yang jelas dan membantu dalam setiap proses pengajuan. Para pegawai tidak hanya cepat tanggap terhadap pertanyaan dan kebutuhan nasabah, tetapi juga menunjukkan sikap ramah dan profesional dalam setiap interaksi. Hal ini membuat pengalaman nasabah menjadi lebih positif dan memperkuat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan oleh PNM Mekar.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Filina

Mendrofa (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Walaupun banyak pegawai PNM Mekar menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan, terkadang ada momen di mana perhatian mereka terhadap nasabah bisa ditingkatkan. Beberapa nasabah merasa bahwa dalam situasi tertentu, pegawai tampak terburu-buru atau tidak sepenuhnya mendengarkan kebutuhan mereka. Hal ini bisa disebabkan tekanan kerja yang tinggi atau beban tugas yang banyak. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan pelatihan dan kesadaran pegawai agar selalu dapat memberikan perhatian yang memadai kepada nasabah.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa komitmen pegawai PNM Mekar dalam memberikan layanan sangat terlihat, dengan banyak pegawai yang menunjukkan perhatian dan profesionalisme. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk memastikan bahwa semua nasabah merasa didengarkan dan mendapatkan layanan yang optimal. Peningkatan pelatihan dan pengelolaan beban kerja pegawai dapat menjadi langkah penting untuk mencapai hal ini.

4.2.7 Sistem, Mekanisem dan Prosedur

PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar memiliki sistem, mekanisme, dan prosedur yang dirancang untuk mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat, khususnya di Kabupaten Nias. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah akses permodalan bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), terutama perempuan yang menjadi target utama program Mekaar. Proses ini dimulai dari pengenalan calon nasabah melalui sosialisasi, yang memberikan pemahaman tentang produk yang ditawarkan dan persyaratan untuk mendapatkan pembiayaan.

Mekanisme pemberian pinjaman di PT PNM Mekar melibatkan beberapa tahap, termasuk pengajuan permohonan, analisis kelayakan usaha, dan penetapan jumlah pinjaman. Calon nasabah terlebih dahulu harus mengisi formulir aplikasi yang disertai dengan informasi

mengenai usaha yang dijalankan. Selanjutnya, tim penilai dari PNM akan melakukan survei dan analisis terhadap usaha tersebut. Menurut teori dari Handoko (2021), proses seleksi yang ketat ini penting untuk memastikan bahwa pinjaman diberikan kepada usaha yang memiliki potensi untuk berkembang. Dengan demikian, PNM berupaya untuk meminimalisir risiko gagal bayar dan mendukung keberhasilan nasabah dalam usaha mereka.

Setelah proses evaluasi, nasabah yang disetujui akan mendapatkan pembiayaan dalam bentuk kelompok. Pembiayaan kelompok ini memiliki keunggulan karena mendorong solidaritas antar anggota, sehingga mempermudah pengawasan dan pelunasan pinjaman. Sebagai dukungan tambahan, PT PNM Mekar juga memberikan pelatihan dan bimbingan kepada nasabah dalam pengelolaan keuangan dan pengembangan usaha. Menurut penelitian oleh Supriyanto (2022), dukungan pelatihan dapat meningkatkan kemampuan manajerial para pelaku UMKM, yang berujung pada peningkatan kinerja usaha mereka.

Selain itu, prosedur pelunasan pinjaman dirancang agar lebih fleksibel dan terjangkau bagi nasabah. Pembayaran dilakukan secara angsuran dengan jangka waktu yang telah ditentukan, yang disesuaikan dengan kemampuan pembayaran nasabah. Hal ini sejalan dengan konsep yang diungkapkan oleh Santoso (2020), yang menyatakan bahwa fleksibilitas dalam sistem pembayaran dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memotivasi mereka untuk melunasi pinjaman tepat waktu.

Namun, meskipun sistem dan prosedur yang diterapkan sudah cukup baik, masih ada tantangan yang dihadapi oleh PT PNM Mekar di Kabupaten Nias. Salah satunya adalah kesulitan dalam menjangkau nasabah di daerah terpencil. Oleh karena itu, perlu adanya penguatan jaringan distribusi layanan untuk memastikan bahwa semua calon nasabah mendapatkan akses yang sama terhadap pembiayaan dan pendampingan. Upaya ini juga sejalan dengan pandangan dari Raharjo

(2023) yang menyebutkan pentingnya inovasi dalam pengembangan sistem layanan untuk menjangkau masyarakat yang kurang terlayani.

Dengan demikian, sistem, mekanisme, dan prosedur yang diterapkan oleh PT Permodalan Nasional Madani Mekar di Kabupaten Nias menunjukkan komitmen untuk memberdayakan UMKM melalui penyediaan akses permodalan yang lebih baik. Namun, perlu ada perbaikan dalam aksesibilitas dan dukungan yang lebih kuat agar semua pelaku usaha dapat merasakan manfaat dari program ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Muhamad Yusbar (Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, **Bagaimana Bapak/Ibu menilai kondisi layanan publik yang diberikan oleh PT. Permodalan Nasional Madani Mekar saat ini?** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kondisi layanan publik yang diberikan oleh PT. Permodalan Nasional Madani Mekar saat ini menunjukkan perkembangan yang signifikan dan sudah sesuai dengan standar perusahaan. Dalam hal penyaluran modal, banyak nasabah yang mengungkapkan kepuasan karena prosesnya relatif cepat dan transparan. Selain itu, program pendampingan yang disediakan juga sangat membantu nasabah dalam mengelola usaha mereka. Dengan pelatihan yang berkualitas, PNM Mekar berhasil memberikan nilai tambah yang tidak hanya berupa dana, tetapi juga pengetahuan yang mendukung keberlanjutan usaha. Hal ini menunjukkan komitmen PNM Mekar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Parningotan Siagian (Wakil Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kondisi layanan publik yang diberikan oleh PT. Permodalan Nasional Madani Mekar saat ini menunjukkan beberapa aspek positif, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Sebagian nasabah merasa bahwa proses pengajuan dan penyaluran modal sudah cukup baik dan sesuai dengan standar perusahaan. Namun, ada juga keluhan terkait waktu respon dari staf pendamping yang terkadang kurang cepat, terutama

dalam memberikan informasi terbaru kepada nasabah. Hal ini menandakan bahwa meskipun PNM Mekar berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik, beberapa aspek masih perlu diperhatikan agar dapat lebih memenuhi harapan nasabah.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa PT. Permodalan Nasional Madani Mekar telah menunjukkan kemajuan dalam memberikan layanan publik yang sesuai dengan standar perusahaan. Namun, untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh, penting bagi PNM Mekar untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan, terutama dalam hal kecepatan respon dan komunikasi dengan nasabah. Upaya ini akan memastikan bahwa semua nasabah merasa diperhatikan dan mendapatkan manfaat maksimal dari program yang disediakan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu falentine Waruwu (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ **Senin, 9 September 2024** pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Bapak/Ibu melihat kondisi fasilitas yang tersedia untuk mendukung pelayanan publik di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar?*** Di mana beliau mengatakan bahwa: ⁸

¹⁸ *“Kondisi layanan publik yang diberikan oleh PT. Permodalan Nasional Madani Mekar saat ini menunjukkan perkembangan yang signifikan dan sudah sesuai dengan standar perusahaan. Dalam hal penyaluran modal, banyak nasabah yang mengungkapkan kepuasan karena prosesnya relatif cepat dan transparan. Selain itu, program pendampingan yang disediakan juga sangat membantu nasabah dalam mengelola usaha mereka. Dengan pelatihan yang berkualitas, PNM Mekar berhasil memberikan nilai tambah yang tidak hanya berupa dana, tetapi juga pengetahuan yang mendukung keberlanjutan usaha. Hal ini menunjukkan komitmen PNM Mekar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.”*

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Feriani Gea (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kondisi layanan publik yang diberikan oleh PT. Permodalan Nasional Madani Mekar saat ini menunjukkan beberapa aspek positif, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Sebagian nasabah merasa bahwa proses pengajuan dan penyaluran modal sudah cukup baik dan sesuai dengan standar perusahaan. Namun, ada juga keluhan terkait waktu respon dari staf pendamping yang terkadang kurang cepat, terutama dalam memberikan informasi terbaru kepada nasabah. Hal ini menandakan bahwa meskipun PNM Mekar berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik, beberapa aspek masih perlu diperhatikan agar dapat lebih memenuhi harapan nasabah.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa PT. Permodalan Nasional Madani Mekar telah menunjukkan kemajuan dalam memberikan layanan publik yang sesuai dengan standar perusahaan. Namun, untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh, penting bagi PNM Mekar untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan, terutama dalam hal kecepatan respon dan komunikasi dengan nasabah. Upaya ini akan memastikan bahwa semua nasabah merasa diperhatikan dan mendapatkan manfaat maksimal dari program yang disediakan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Agusman Laia (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana menurut Anda kondisi fasilitas di PT. PNM Mekar Kabupaten Nias saat Anda mengajukan pinjaman atau menggunakan layanan lainnya?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kondisi fasilitas di PT. PNM Mekar Kabupaten Nias saat saya mengajukan pinjaman sangat memadai dan mendukung proses pengajuan. Ruang tunggu yang nyaman dan staf yang ramah membuat saya merasa dihargai sebagai nasabah. Selain itu, mereka memiliki sistem yang je¹⁰⁶ dalam memproses pengajuan pinjaman, sehingga saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan informasi. Dengan adanya fasilitas yang baik, pengalaman pengajuan pinjaman menjadi lebih lancar dan menyenangkan, mendorong saya untuk terus menggunakan layanan mereka di masa mendatang.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Filina Mendrofa (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun fasilitas di PT. PNM Mekar Kabupaten Nias cukup baik, ada beberapa aspek yang masih bisa ditingkatkan. Ruang tunggu memang nyaman, tetapi terkadang kurang memadai saat banyak nasabah datang sekaligus, sehingga menciptakan antrian yang cukup panjang. Selain itu, meskipun staf sudah terlatih dan siap membantu, terkadang informasi yang saya terima tidak sepenuhnya jelas, sehingga membuat saya sedikit bingung dalam proses pengajuan pinjaman. Dengan beberapa perbaikan pada fasilitas dan alur komunikasi, pengalaman nasabah dapat ditingkatkan.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa fasilitas di PT. PNM Mekar Kabupaten Nias memberikan pengalaman yang cukup baik bagi nasabah, terutama dalam hal kenyamanan dan dukungan dari staf. Namun, ada beberapa area yang memerlukan perhatian untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah. Perbaikan di sektor komunikasi dan kapasitas ruang tunggu dapat memberikan dampak positif bagi pengalaman pengguna layanan.

4.2.8 Waktu Penyelesaian

⁸ Waktu penyelesaian dalam konteks pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar di Kabupaten Nias adalah aspek penting yang memengaruhi kepuasan nasabah dan keberhasilan program yang ditawarkan. Waktu penyelesaian yang efisien sangat krusial untuk memastikan bahwa nasabah dapat segera mendapatkan akses modal yang mereka butuhkan untuk mengembangkan ⁹³ usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dalam pelayanan keuangan, kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian proses pengajuan pinjaman menjadi salah satu indikator kinerja yang diperhatikan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Haryanto (2021), waktu penyelesaian yang cepat tidak hanya berdampak pada

kepuasan nasabah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga keuangan. Di PT PNM Mekar, waktu penyelesaian pengajuan pinjaman dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh nasabah dan kecepatan proses evaluasi dari pihak manajemen. ⁹ Dalam hal ini, pelatihan dan pendampingan yang diberikan kepada nasabah untuk menyiapkan dokumen yang diperlukan menjadi sangat penting. Menurut Yulianto (2020), pengurangan waktu penyelesaian dapat dicapai dengan sistem informasi yang baik dan pemahaman yang tepat dari nasabah mengenai persyaratan yang dibutuhkan.

Di samping itu, adanya evaluasi rutin terhadap waktu penyelesaian pengajuan pinjaman juga diperlukan. Menurut teori dari Kusnadi (2022), lembaga keuangan perlu melakukan monitoring dan evaluasi berkala untuk menilai efektivitas proses pelayanan. Dengan melakukan evaluasi, PT PNM Mekar dapat mengidentifikasi kendala yang ada dalam proses penyelesaian, seperti lamanya waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi dokumen atau kurangnya jumlah petugas yang menangani pengajuan pinjaman.

Lebih lanjut, dalam upaya meningkatkan waktu penyelesaian, PT PNM Mekar juga bisa memanfaatkan teknologi informasi. Penggunaan aplikasi berbasis digital untuk proses pengajuan dan pelaporan dapat mempercepat alur kerja. Menurut penelitian oleh Ramadhan (2023), penerapan teknologi dalam sistem pelayanan finansial dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan transparansi bagi nasabah. Hal ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan nasabah dan memperkuat hubungan antara lembaga keuangan dengan masyarakat.

Sebagai kesimpulan, waktu penyelesaian di PT Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah dan efektivitas program pemberdayaan UMKM. Upaya untuk mempercepat waktu penyelesaian dapat dilakukan melalui penguatan proses internal, pelatihan bagi

nasabah, evaluasi rutin, dan pemanfaatan teknologi informasi. Dengan pendekatan yang tepat, diharapkan PT PNM Mekar dapat terus meningkatkan kinerja pelayanan dan memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Muhamad Yusbar (Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, **Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang mekanisme dan prosedur pelayanan yang saat ini berlaku di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar?** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Menurut pendapat saya, mekanisme dan prosedur pelayanan yang berlaku di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar saat ini sudah cukup baik. Proses pengajuan pembiayaan yang jelas dan transparan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memahami langkah-langkah yang harus diambil. Selain itu, adanya pendampingan dari petugas yang kompeten membuat nasabah merasa lebih diperhatikan dan mendapatkan bimbingan yang diperlukan untuk mengembangkan usaha mereka. Ini sangat membantu, terutama bagi pelaku usaha mikro yang mungkin tidak memiliki pengalaman sebelumnya dalam mengelola keuangan dan bisnis.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Parningotan Siagian (Wakil Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Mekanisme dan prosedur pelayanan di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar memiliki beberapa aspek positif, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Di satu sisi, prosedur yang ada cukup sistematis dan memberikan kejelasan bagi nasabah dalam proses pengajuan pembiayaan. Namun, beberapa nasabah juga merasa bahwa waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan bisa lebih cepat. Di samping itu, meskipun pendampingan yang diberikan sangat berharga, ada kalanya jumlah pendamping tidak mencukupi untuk menjangkau semua nasabah secara optimal, terutama di daerah yang lebih terpencil. Dengan beberapa penyesuaian, pelayanan ini bisa lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu faentine Waruwu (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari **Senin, 9 September 2024** pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana pendapat Anda mengenai waktu penyelesaian dalam proses pengajuan hingga pencairan dana? Apakah waktu yang dibutuhkan sesuai dengan yang dijanjikan? Apakah sudah sesuai dengan standar perusahaan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Saya menilai bahwa waktu penyelesaian dalam proses pengajuan hingga pencairan dana di PT. PNM Mekar sudah sesuai dengan yang dijanjikan dan memenuhi standar perusahaan. Pengajuan dana dapat diproses dengan cepat, sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mendapatkan modal usaha sesuai kebutuhan. Tim PNM Mekar juga sangat responsif dalam menangani pengajuan, dan komunikasi dengan nasabah berjalan lancar. Secara keseluruhan, waktu yang dibutuhkan dalam proses ini sudah mencerminkan komitmen perusahaan untuk memberikan layanan terbaik dan tepat waktu kepada masyarakat.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Feriani Gea (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Secara umum, waktu penyelesaian dalam proses pengajuan hingga pencairan dana cukup memadai, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Walaupun prosesnya sering kali sesuai dengan yang dijanjikan, terkadang terdapat keterlambatan karena kendala teknis atau prosedural yang tidak dapat dihindari. Beberapa nasabah mungkin merasa bahwa waktu pencairan agak lebih lama dibandingkan harapan mereka, khususnya pada saat volume pengajuan meningkat. Meski demikian, secara keseluruhan, PT. PNM Mekar telah berupaya sebaik mungkin untuk mematuhi standar perusahaan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa proses pengajuan hingga pencairan dana di PT. PNM Mekar pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan standar perusahaan dan memberikan manfaat yang besar bagi nasabah. Meskipun terdapat

beberapa tantangan yang mungkin menyebabkan keterlambatan, upaya yang dilakukan untuk memperbaiki layanan ini patut diapresiasi dan terus dikembangkan untuk memastikan kualitas dan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

4.2.9 Biaya/ Tarif

Biaya atau tarif adalah elemen penting dalam penyediaan layanan atau produk karena mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian. Dalam konteks bisnis, penetapan tarif harus mempertimbangkan berbagai aspek, seperti biaya produksi, tingkat permintaan, kemampuan konsumen, dan nilai yang dirasakan oleh pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2020), harga adalah faktor utama yang mempengaruhi persepsi nilai pelanggan terhadap suatu produk atau layanan, yang pada akhirnya menentukan apakah konsumen bersedia membayar atau tidak. Dengan kata lain, jika tarif atau biaya yang ditetapkan sesuai dengan nilai yang dirasakan oleh konsumen, maka permintaan terhadap produk atau layanan tersebut cenderung meningkat.

Penentuan tarif yang efektif juga harus mempertimbangkan aspek persaingan. Menurut teori dari Porter (2019), salah satu strategi bersaing adalah dengan memberikan nilai yang lebih baik kepada pelanggan melalui harga yang kompetitif. Hal ini berarti, tarif yang ditetapkan harus cukup rendah agar dapat menarik pelanggan, namun tetap harus memberikan keuntungan yang memadai bagi perusahaan. Dalam konteks layanan publik atau usaha mikro, seperti layanan transportasi atau distribusi di daerah, tarif juga perlu memperhatikan kondisi ekonomi masyarakat setempat, sehingga dapat diakses oleh semua kalangan tanpa memberatkan.

Selain itu, teori dari Mankiw (2021) menunjukkan bahwa biaya atau tarif sering kali dipengaruhi oleh biaya produksi atau biaya penyediaan layanan. Jika biaya produksi tinggi, maka tarif yang dikenakan juga cenderung meningkat untuk menutupi biaya tersebut

dan mencapai titik impas. ²⁹ Oleh karena itu, salah satu cara untuk menurunkan tarif adalah dengan meningkatkan efisiensi operasional, seperti menggunakan teknologi yang lebih canggih atau mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Dengan demikian, biaya produksi bisa ditekan, yang pada akhirnya akan berdampak pada penurunan tarif bagi konsumen.

Di sisi lain, penentuan tarif juga harus mempertimbangkan aspek keadilan. Menurut Smith & Brown (2022), tarif yang adil adalah tarif yang tidak hanya mempertimbangkan profitabilitas penyedia layanan, tetapi juga mempertimbangkan kemampuan dan kebutuhan konsumen. Ini sangat relevan dalam konteks pelayanan publik, di mana tarif harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang ²¹ berpenghasilan rendah. Tarif yang terlalu tinggi bisa membuat masyarakat tidak mampu mengakses layanan tersebut, sehingga tujuan pelayanan tidak tercapai.

Lebih lanjut, ada juga pandangan dari Stiglitz (2020) yang menekankan pentingnya subsidi untuk mengendalikan tarif dalam beberapa sektor, khususnya sektor-sektor ¹³³ yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan memberikan subsidi, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan atau produk penting dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan tarif yang terjangkau. Dalam konteks layanan publik di daerah terpencil seperti Nias, subsidi atau dukungan pemerintah sangat diperlukan agar tarif layanan tetap terjangkau dan tidak membebani masyarakat.

Secara keseluruhan, tarif atau biaya merupakan elemen yang sangat mempengaruhi aksesibilitas dan keputusan konsumen dalam mengakses suatu layanan atau produk. Dalam penentuan tarif, perlu adanya keseimbangan antara aspek profitabilitas penyedia layanan dengan aspek aksesibilitas bagi masyarakat. Evaluasi secara berkala terhadap tarif juga penting untuk memastikan tarif yang dikenakan tetap relevan dengan kondisi ekonomi, biaya produksi, dan ⁴⁸ kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Muhamad Yusbar (Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) pada hari ⁶ **Senin, 9 September 2024** pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana PT. Permodalan Nasional Madani Mekar menentukan standar waktu penyelesaian setiap layanan kepada nasabah?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar menetapkan standar waktu penyelesaian layanan kepada nasabah melalui mekanisme yang telah dirancang secara efektif dan efisien. Standar waktu tersebut dibuat dengan mempertimbangkan kebutuhan nasabah dan kemampuan operasional perusahaan. Setiap jenis layanan, seperti pengajuan pembiayaan atau proses pendampingan, memiliki batas waktu tertentu yang telah ditetapkan agar nasabah dapat memperoleh kepastian mengenai layanan yang mereka terima. Sistem yang terstruktur ini memungkinkan PT PNM Mekar untuk memberikan layanan tepat waktu, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Menurut teori manajemen layanan, penerapan standar waktu sangat membantu perusahaan untuk menjaga kualitas layanan dan memberikan pengalaman positif bagi pengguna.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Parningotan Siagian (Wakil Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) di mana beliau mengatakan bahwa:

“PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar memang menetapkan standar waktu penyelesaian layanan kepada nasabah, namun implementasinya di lapangan terkadang masih menemui beberapa hambatan. Meskipun standar waktu ini sudah dirancang untuk memberikan kepastian kepada nasabah, realitas di lapangan menunjukkan adanya beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan permasalahan teknis di daerah terpencil. Selain itu, ¹⁶³ proses yang bergantung pada beberapa tahapan verifikasi terkadang memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Oleh karena itu, perlu ada perbaikan berkelanjutan dalam hal sumber daya dan infrastruktur agar standar waktu tersebut dapat diimplementasikan lebih konsisten dan sesuai dengan harapan nasabah.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa PT PNM Mekar menetapkan standar waktu

penyelesaian layanan untuk memberikan kepastian kepada nasabah mengenai kapan layanan dapat diselesaikan. Standar ini dirancang untuk menjaga kualitas dan kepuasan nasabah, namun masih terdapat tantangan dalam implementasinya, terutama terkait keterbatasan sumber daya dan infrastruktur. Upaya peningkatan terus-menerus diperlukan agar standar tersebut dapat dijalankan secara optimal.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu falentine Waruwu (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari **Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB** dengan pertanyaan, ***Bagaimana Bapak/Ibu menjelaskan struktur biaya kepada nasabah, dan apakah ada masalah dalam pemahaman mereka terhadap tarif tersebut?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Dalam menjelaskan struktur biaya kepada nasabah, kami selalu berusaha untuk menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas, agar semua aspek biaya yang mungkin timbul dapat dipahami sepenuhnya oleh nasabah. Kami memberikan penjelasan rinci mengenai jenis-jenis biaya, seperti biaya administrasi, bunga, dan biaya lain yang mungkin ada. Kami juga memberikan contoh perhitungan untuk memudahkan pemahaman. Sebagian besar nasabah dapat memahami penjelasan tersebut, terutama karena kami memastikan untuk melakukan diskusi secara langsung dan memberi kesempatan bagi mereka untuk bertanya jika ada yang tidak dipahami.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Feriani Gea (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kami menjelaskan struktur biaya kepada nasabah dengan menggunakan metode komunikasi yang sederhana dan mudah dipahami. Meskipun demikian, kami menyadari bahwa ada beberapa nasabah yang masih kesulitan memahami beberapa jenis biaya, terutama yang sifatnya lebih teknis seperti bunga dan denda. Kami berusaha memberikan contoh nyata dan diskusi interaktif agar nasabah bisa lebih memahami tarif yang dikenakan. Namun, karena perbedaan latar belakang pendidikan dan pengalaman, tidak semua nasabah dapat segera memahami informasi yang kami berikan, yang terkadang menimbulkan ketidakpahaman atau kesalahpahaman.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Agusman Laia (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari **Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB** dengan pertanyaan, ***Apakah biaya atau tarif yang dikenakan untuk layanan yang Anda dapatkan dari PT. PNM Mekar sudah jelas dan masuk akal? Adakah biaya lain yang tidak diinformasikan sebelumnya?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Biaya atau tarif yang dikenakan untuk layanan PT. PNM Mekar sudah jelas dan masuk akal. Pada awal pengajuan, semua biaya terkait, seperti biaya administrasi dan bunga, diinformasikan dengan transparan. Informasi ini disampaikan dengan detail oleh petugas, baik dalam bentuk lisan maupun dalam dokumen tertulis yang dapat dipelajari oleh nasabah. Hal ini memastikan bahwa tidak ada biaya tambahan yang mengejutkan nasabah di kemudian hari. Transparansi ini sangat membantu nasabah dalam merencanakan penggunaan dana dan mengelola pembayaran dengan baik.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Filina Mendrofa (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Biaya yang dikenakan oleh PT. PNM Mekar umumnya sudah jelas, namun ada beberapa aspek yang masih perlu diperhatikan. Sebagian nasabah merasa bahwa penjelasan mengenai tarif tambahan, seperti biaya administrasi atau keterlambatan, kadang kurang mendetail atau sulit dipahami. Meskipun informasi ini biasanya diberikan, ada kalanya nasabah kurang memahami sepenuhnya sehingga menimbulkan kebingungan terkait biaya yang harus dibayarkan. Oleh karena itu, penting bagi PT. PNM Mekar untuk meningkatkan kualitas penjelasan terkait seluruh biaya agar setiap nasabah benar-benar memahami semua kewajiban finansial mereka sejak awal.”

10 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa biaya layanan yang dikenakan PT. PNM Mekar telah diatur dengan standar yang cukup jelas dan transparan. Namun, peningkatan komunikasi dan penjelasan mengenai biaya tambahan yang lebih detail akan membantu mengurangi kebingungan dan memastikan bahwa nasabah memahami sepenuhnya setiap aspek keuangan yang terlibat.

4.2.10 Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar di Kabupaten Nias menyediakan berbagai jenis layanan yang dirancang khusus untuk memberdayakan usaha mikro dan kecil, terutama yang dijalankan oleh perempuan. Salah satu produk utamanya adalah layanan pembiayaan yang ditujukan untuk mendukung usaha-usaha kecil yang masih dalam tahap pengembangan. Produk ini, yang dikenal sebagai Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera), memiliki spesifikasi berupa pembiayaan tanpa agunan, dengan proses yang mudah dan persyaratan yang sederhana, sehingga dapat diakses oleh masyarakat prasejahtera.

Mekaar menawarkan pinjaman modal yang dapat digunakan untuk mengembangkan berbagai jenis usaha, seperti perdagangan, kuliner, dan kerajinan tangan. Menurut Jones (2020), pemberian akses modal tanpa agunan sangat penting bagi para pengusaha kecil yang biasanya tidak memiliki aset yang cukup untuk menjadi jaminan di bank. Dengan pendekatan ini, PT PNM Mekar dapat membantu meningkatkan peluang keberhasilan usaha kecil, serta membantu perempuan prasejahtera agar dapat mandiri secara ekonomi. Selain memberikan pembiayaan, program Mekaar juga menyediakan layanan bimbingan dan pelatihan kepada para nasabahnya.

Pelatihan yang diberikan meliputi keterampilan dasar dalam mengelola keuangan, pemasaran, dan strategi pengembangan usaha. Hal ini sesuai dengan teori dari Smith dan Anderson (2021), yang menyatakan bahwa pengusaha mikro tidak hanya membutuhkan modal, tetapi juga pengetahuan untuk mengelola usaha mereka dengan baik. Pelatihan berkelanjutan ini bertujuan untuk memastikan bahwa modal yang diberikan dapat dimanfaatkan secara maksimal dan usaha yang dijalankan dapat terus berkembang. Pendampingan tersebut dilakukan secara berkala, dengan petugas lapangan dari PT PNM Mekar yang memberikan konsultasi dan monitoring kepada para nasabah.

Selain Mekaar, PT PNM Mekar juga menawarkan layanan Simpanan Kelompok yang mendorong para nasabah untuk memiliki kebiasaan menabung secara rutin. Simpanan ini dilakukan secara

kelompok, dan keanggotaannya terdiri dari perempuan yang telah menjadi nasabah pembiayaan Mekaar. Teori dari Thompson (2022) mengungkapkan bahwa simpanan secara kelompok dapat meningkatkan solidaritas sosial di antara anggota, sekaligus membangun stabilitas finansial melalui dorongan untuk menabung. Pendekatan kelompok ini membantu meningkatkan disiplin dalam mengelola keuangan dan menciptakan komunitas yang saling mendukung satu sama lain dalam mengembangkan usaha.

Pendampingan dan bimbingan yang diberikan PT PNM Mekar juga difokuskan pada peningkatan motivasi dan kepercayaan diri para nasabah dalam menjalankan usaha. Menurut Wilson dan Clark (2023), motivasi yang diberikan secara berkesinambungan dapat meningkatkan produktivitas dan daya juang individu dalam menghadapi tantangan usaha. Oleh karena itu, PT PNM Mekar tidak hanya memberikan modal finansial tetapi juga "modal sosial" berupa dukungan moral dan pelatihan yang membangun. Spesifikasi produk dan jenis pelayanan yang diberikan oleh PT PNM Mekar di Kabupaten Nias ini diharapkan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi pada tingkat mikro, meningkatkan kesejahteraan keluarga, dan memberdayakan perempuan untuk mandiri. Dukungan dalam bentuk pembiayaan, bimbingan usaha, dan pengelolaan simpanan kelompok menjadi pilar penting bagi keberhasilan program Mekaar dalam menciptakan dampak positif bagi masyarakat prasejahtera di Kabupaten Nias.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Muhamad Yusbar (Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, *Bagaimana PT. Permodalan Nasional Madani Mekar memastikan bahwa produk layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Nias?* Di mana beliau mengatakan bahwa:

“PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar memastikan bahwa produk layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Nias melalui pendekatan

berbasis komunitas dan survei lapangan. Mereka melakukan identifikasi kebutuhan masyarakat secara langsung dengan mengadakan pe¹²⁴uan rutin di tingkat desa untuk memahami situasi ekonomi dan tantangan yang dihadapi oleh para pelaku usaha mikro. Selain itu, program pendampingan yang disediakan membantu PNM Mekar menyesuaikan produk mereka agar lebih relevan dengan kebutuhan spesifik nasabah. Dengan demikian, PNM Mekar dapat memberikan layanan yang lebih tepat sasaran dan mendorong pemberdayaan ekonomi lokal.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Parningotan Siagian (Wakil Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun PT. PNM Mekar berupaya memastikan bahwa produk layanannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Nias, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. PNM Mekar melakukan survei dan pendekatan komunitas untuk mengidentifikasi kebutuhan nasabah, yang merupakan langkah positif. Namun, dengan keterbatasan tenaga pendamping yang tersedia, tidak semua nasabah bisa mendapatkan perhatian yang memadai untuk memahami kebutuhan mereka secara mendalam. Selain itu, akses ke beberapa wilayah terpencil menjadi tantangan tersendiri dalam mengumpulkan data yang akurat. Meskipun demikian, PNM Mekar telah melakukan langkah-langkah signifikan dalam mendekati produk layanannya dengan kebutuhan masyarakat, meskipun masih ada ruang untuk penyempurnaan.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa PT. PNM Mekar telah berusaha untuk menyesuaikan produk layanannya dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Nias melalui berbagai pendekatan, seperti survei lapangan dan pendampingan. Namun, untuk memastikan semua kebutuhan masyarakat terpenuhi secara merata, peningkatan dalam sumber daya pendamping dan aksesibilitas layanan masih diperlukan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu falentine Waruwu (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB

dengan pertanyaan, ***Bagaimana Bapak/Ibu menjelaskan spesifikasi produk layanan yang ada kepada nasabah?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kami menjelaskan spesifikasi produk layanan dengan detail dan transparan kepada setiap nasabah. Langkah pertama adalah memahami kebutuhan spesifik mereka, kemudian 161 menawarkan produk yang paling sesuai. Kami menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami, dan memberikan contoh-contoh praktis tentang bagaimana produk kami bisa membantu dalam situasi mereka. Selain itu, kami juga menyediakan brosur dan informasi tertulis untuk membantu nasabah memahami lebih lanjut mengenai produk kami. Pendekatan personal ini kami yakini mampu membangun rasa percaya dan pemahaman yang lebih baik tentang produk layanan kami.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Feriani Gea (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kami berusaha untuk menjelaskan spesifikasi produk layanan sejelas mungkin kepada nasabah, tetapi terkadang ada tantangan dalam menyederhanakan terminologi teknis agar bisa lebih dipahami oleh semua nasabah. Meskipun kami selalu berusaha memberikan informasi lengkap dan transparan, beberapa nasabah masih merasa bingung terhadap detail tertentu, seperti biaya tambahan atau persyaratan khusus. Kami berupaya mengatasi hal ini dengan sesi tanya jawab dan menggunakan materi tambahan seperti brosur, tetapi kami menyadari bahwa pendekatan ini perlu terus disempurnakan agar lebih efektif.”

3 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Memberikan penjelasan yang jelas dan transparan mengenai spesifikasi produk layanan adalah 160 langkah penting dalam membangun hubungan yang kuat dengan nasabah. Meskipun terdapat tantangan dalam menyederhanakan informasi kompleks, usaha untuk memahami kebutuhan nasabah dan memberikan penjelasan yang personal sangat diperlukan agar nasabah merasa terbantu dan lebih yakin dalam memilih produk layanan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Agusman Laia (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, **Bagaimana Anda menilai produk dan jenis layanan yang ditawarkan oleh PT. PNM Mekar?** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT PNM Mekar sangat bermanfaat bagi pengembangan usaha mikro, terutama bagi perempuan prasejahtera di Kabupaten Nias. Melalui program Mekar, PT PNM memberikan bantuan modal usaha tanpa agunan yang sangat diperlukan oleh pelaku usaha mikro yang sulit mendapatkan akses perbankan formal. Selain pembiayaan, layanan pendampingan bisnis juga sangat membantu nasabah dalam meningkatkan keterampilan wirausaha dan mengelola usaha mereka dengan lebih baik. Program pelatihan ini mencakup aspek manajemen keuangan dan pengembangan produk, yang sangat relevan dengan kebutuhan pengusaha kecil. Upaya PT PNM Mekar ini sangat membantu dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat setempat dan memberikan peluang bagi usaha kecil untuk berkembang.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Filina Mendrofa (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT PNM Mekar memang memberikan manfaat yang cukup besar bagi pelaku usaha mikro di Kabupaten Nias, terutama dalam hal akses pembiayaan yang lebih mudah dibandingkan dengan perbankan konvensional. Namun, masih ada beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki. Beberapa nasabah merasa bahwa besaran dana yang diberikan masih terbatas untuk kebutuhan pengembangan usaha yang lebih besar. Selain itu, layanan pendampingan usaha yang dijanjikan terkadang tidak berlangsung secara konsisten, yang dapat membatasi efektivitas program tersebut dalam mendukung nasabah mencapai pertumbuhan usaha yang optimal. Perbaikan dalam hal pendampingan yang lebih intensif dan penambahan jumlah tenaga pendamping dapat meningkatkan efektivitas program ini.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa produk dan layanan PT PNM Mekar sangat membantu usaha mikro dalam mendapatkan akses modal dan peningkatan keterampilan bisnis. Meskipun demikian, perbaikan pada aspek pelaksanaan pendampingan dan besaran modal yang diberikan akan semakin meningkatkan dampak positif program ini bagi pelaku usaha kecil di Kabupaten Nias.

4.2.11 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana di ⁸ PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar Kabupaten Nias adalah faktor penting dalam mencapai keberhasilan program pemberdayaan ekonomi masyarakat, terutama usaha mikro dan kecil. Kompetensi ini ⁹ meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh para pelaksana, yang menentukan efektivitas mereka dalam mendampingi dan memberikan layanan kepada nasabah. Pelaksana yang kompeten ¹³⁵ akan mampu memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan nasabah, serta memastikan bahwa setiap usaha yang dibiayai dapat tumbuh dan berkembang dengan baik.

Menurut Smith (2019), kompetensi seorang pelaksana tidak hanya ditentukan oleh pengetahuan teknis mengenai permodalan dan administrasi, tetapi juga kemampuan dalam membangun hubungan interpersonal dengan nasabah. Dalam konteks PNM Mekar Kabupaten Nias, para pelaksana tidak hanya bertugas untuk menyalurkan modal, tetapi juga harus bisa berperan sebagai mentor yang memberikan motivasi dan dukungan psikologis bagi nasabah, yang sebagian besar adalah ibu rumah tangga dengan keterbatasan akses terhadap pendidikan formal. Kemampuan untuk memberikan pendekatan yang humanis menjadi salah satu kunci kesuksesan dalam meningkatkan keterampilan dan kemandirian para nasabah.

Selain itu, pelaksana di PT PNM Mekar juga dituntut untuk memiliki keterampilan analisis yang baik. Seperti yang dijelaskan oleh Thompson dan Allen (2020), kompetensi analitis sangat penting

dalam menentukan kelayakan usaha yang akan dibiayai. Pelaksana perlu mampu menilai risiko dan prospek dari berbagai usaha yang diajukan oleh nasabah, sehingga keputusan yang diambil benar-benar sesuai dengan potensi pertumbuhan usaha. Kompetensi ini membantu mengurangi risiko kredit macet dan memastikan dana yang disalurkan dapat memberikan manfaat optimal bagi pengembangan usaha mikro di Kabupaten Nias.

Di samping keterampilan teknis dan analitis, kompetensi dalam hal komunikasi juga sangat penting. Menurut Anderson (2021), pelaksana yang mampu berkomunikasi dengan baik akan lebih efektif dalam mengedukasi dan membimbing nasabah. Dalam hal ini, pelaksana PNM Mekar di Kabupaten Nias harus bisa menyampaikan informasi tentang pengelolaan keuangan, cara mengembangkan usaha, hingga pentingnya mencatat setiap transaksi secara jelas dan sederhana, agar dapat dipahami oleh nasabah yang berlatar belakang pendidikan terbatas. Kemampuan komunikasi yang baik juga membantu dalam membangun kepercayaan dan hubungan yang lebih kuat antara pelaksana dan nasabah.

Namun, tantangan yang dihadapi oleh pelaksana PNM Mekar di Kabupaten Nias juga terkait dengan keterbatasan infrastruktur dan akses di wilayah terpencil. Hal ini dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas mereka. Seperti yang diungkapkan oleh Lee dan Harrison (2022), pelaksanaan program pemberdayaan di daerah terpencil memerlukan kompetensi tambahan dalam hal adaptabilitas dan inovasi, agar pelaksana bisa menemukan cara-cara kreatif untuk menjangkau nasabah dan memberikan layanan yang optimal meskipun terdapat keterbatasan akses.

Dengan kompetensi yang mencakup aspek teknis, analitis, interpersonal, dan komunikasi, pelaksana PT PNM Mekar di Kabupaten Nias dapat berperan secara efektif dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Pengembangan kompetensi secara berkelanjutan, seperti melalui pelatihan dan pembinaan, menjadi hal

yang sangat penting untuk memastikan para pelaksana tetap mampu menghadapi tantangan di lapangan dan memberikan layanan terbaik kepada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Muhamad Yusbar (Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Bapak/Ibu memastikan bahwa staf di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar memiliki kompetensi yang cukup untuk memberikan layanan publik yang berkualitas?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kami memastikan bahwa staf di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar memiliki kompetensi yang cukup untuk memberikan layanan publik yang berkualitas dengan mengimplementasikan program pelatihan yang berkelanjutan. Setiap staf wajib mengikuti pelatihan teknis dan soft skill untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang efisien dan ramah kepada nasabah. Selain itu, kami juga menerapkan evaluasi kinerja secara berkala untuk memastikan bahwa setiap karyawan terus berkembang dan memenuhi standar pelayanan yang tinggi. Kami percaya bahwa dengan peningkatan kompetensi ini, staf kami dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan ekonomi masyarakat.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Parningotan Siagian (Wakil Pimpinan Cabang Mekar Idanogawo) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun PT. Permodalan Nasional Madani Mekar telah berupaya meningkatkan kompetensi staf melalui berbagai program pelatihan, kami menyadari masih ada tantangan dalam memastikan seluruh staf memiliki kemampuan yang merata. Keterbatasan sumber daya, baik waktu maupun biaya, terkadang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelatihan yang ideal bagi seluruh staf. Selain itu, kami juga melihat bahwa program evaluasi kinerja perlu diperkuat agar dapat lebih efektif dalam mengidentifikasi kebutuhan peningkatan kompetensi individu. Meski demikian, kami tetap berkomitmen untuk mengembangkan kapasitas staf agar dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Untuk memastikan bahwa staf memiliki kompetensi yang cukup dalam memberikan layanan berkualitas, PT. Permodalan Nasional Madani Mekar perlu terus meningkatkan pelatihan dan evaluasi kinerja yang berkesinambungan. Pendekatan yang konsisten terhadap pengembangan kapasitas staf dapat memberikan dampak positif pada kualitas layanan publik yang ditawarkan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ibu falentine Waruwu (Staf ⁶ PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari **Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB** dengan pertanyaan, ***Apakah Bapak/Ibu merasa kompetensi yang dimiliki sudah cukup untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Saya merasa bahwa kompetensi yang saya miliki sudah cukup untuk memberikan ¹⁶² pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Saya telah mengikuti berbagai pelatihan dan program peningkatan kapasitas yang disediakan oleh perusahaan, yang sangat membantu dalam memahami kebutuhan nasabah secara lebih mendalam. Pengetahuan dan keterampilan yang saya peroleh selama ini memampukan saya untuk memberikan solusi yang tepat dan pelayanan yang memuaskan. Selain itu, pengalaman dalam menghadapi berbagai jenis nasabah juga memperkaya kemampuan saya untuk menyesuaikan pendekatan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Feriani Gea (Staf PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“saya merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelatihan dan pengalaman yang saya dapatkan sejauh ini membantu saya dalam melayani nasabah dengan baik. Namun, saya juga merasa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam menghadapi situasi-situasi yang lebih kompleks atau ketika berhadapan dengan nasabah yang membutuhkan pendekatan khusus. Saya berharap perusahaan dapat menyediakan lebih banyak pelatihan lanjutan yang lebih spesifik, sehingga kompetensi yang saya miliki dapat terus ditingkatkan dan pelayanan kepada nasabah dapat menjadi lebih optimal.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa kompetensi karyawan dianggap cukup memadai untuk memberikan pelayanan yang baik. Namun, ada juga kesadaran tentang pentingnya peningkatan kompetensi melalui pelatihan lanjutan agar kualitas pelayanan bisa terus ditingkatkan, terutama dalam situasi yang lebih kompleks.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Agusman Laia (Nasabah ⁶ PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) pada hari ⁶ Senin, 9 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, **Bagaimana menurut Anda kompetensi petugas atau staf PT. PNM Mekar dalam melayani nasabah?** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kompetensi petugas atau staf PT. PNM Mekar dalam melayani nasabah dapat dinilai sangat baik. Mereka memiliki kemampuan dalam menjelaskan berbagai program permodalan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat, terutama di Kabupaten Nias. Selain itu, pelatihan yang mereka dapatkan membantu mereka untuk lebih peka terhadap kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang tepat. Ketanggapan dan empati mereka dalam melayani nasabah telah menciptakan suasana kepercayaan yang tinggi di kalangan nasabah. Ini menunjukkan bahwa PT. PNM Mekar berhasil dalam mempersiapkan staf yang kompeten untuk melayani masyarakat, sehingga layanan yang diberikan dapat dirasakan manfaatnya dengan optimal.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada ibu Filina Mendrofa (Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kompetensi ³⁹ petugas atau staf PT. PNM Mekar dalam melayani nasabah sudah baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Secara umum, staf mampu memberikan layanan yang ramah dan menjelaskan informasi dasar mengenai produk keuangan yang ditawarkan. Akan tetapi, ada kalanya beberapa staf terlihat kurang mendalam dalam memahami kebutuhan spesifik nasabah, terutama dalam memberikan panduan yang disesuaikan dengan situasi ekonomi mereka. Dengan peningkatan pelatihan terkait analisis kebutuhan nasabah dan pengembangan keterampilan interpersonal, layanan

yang diberikan dapat lebih tepat sasaran dan membantu nasabah untuk mengoptimalkan program permodalan yang tersedia.”

³ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa kompetensi petugas PT. PNM Mekar dalam melayani nasabah sudah berada pada level yang memadai. Namun, peningkatan lebih lanjut, terutama dalam hal pemahaman kebutuhan nasabah secara mendalam dan pelatihan yang berkesinambungan, dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan ¹⁶⁶ memberikan dampak positif yang lebih besar kepada masyarakat.

⁵⁷ 4.3 Pembahasan

4.3.1 Evaluasi Kinerja Pegawai di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias.

⁸ Evaluasi kinerja pegawai di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar Kabupaten Nias adalah proses penting untuk memastikan bahwa staf dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah. Dalam hasil wawancara, terlihat bahwa kualitas kerja staf umumnya memberikan banyak hal positif. Staf PNM Mekar dikenal ramah dan sigap dalam ²⁴ membantu nasabah. Respons positif dari nasabah menunjukkan bahwa mereka merasa puas dengan layanan yang ³⁵ diberikan. Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih untuk mencapai standar yang lebih baik, seperti peningkatan intensitas pendampingan bagi ³⁵ nasabah. Hal ini penting agar setiap ³⁵ nasabah mendapatkan perhatian yang maksimal dan merasa dihargai.

Dukungan berupa pelatihan berkelanjutan dan evaluasi berkala menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja pegawai. Menurut teori dari Gupta dan Kumar (2021), pelatihan yang terus-menerus membantu staf dalam ³⁸ mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melayani nasabah dengan lebih baik. Selain itu, mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terbuka terhadap umpan balik dari nasabah dapat membantu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan. Meskipun ada keterbatasan yang dihadapi, komitmen untuk

memperbaiki diri dan belajar dari pengalaman akan menjadi faktor penting dalam menjaga standar kualitas perusahaan.

Kualitas pelayanan pegawai PNM Mekar mendapat respons positif dari nasabah, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. Peningkatan intensitas pendampingan nasabah sangat penting untuk memastikan bahwa semua nasabah merasa diperhatikan dan mendapatkan pelayanan yang optimal. Menurut Parker (2022), keberhasilan dalam layanan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh keramahan staf tetapi juga oleh seberapa sering dan intensif mereka berinteraksi dengan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah, perusahaan harus fokus pada peningkatan interaksi dan pendampingan.

Evaluasi kuantitas pekerjaan yang diselesaikan juga menunjukkan bahwa pencapaian target sangat bergantung pada efisiensi kerja staf dan manajemen yang baik. Agar target kuantitas selalu tercapai, monitoring yang rutin, peningkatan koordinasi, dan evaluasi harus dilakukan untuk mendeteksi kendala yang mungkin muncul. Teori dari Wilson dan Clarke (2023) menekankan pentingnya manajemen yang baik dalam mencapai keseimbangan antara tugas yang diberikan, alokasi waktu, dan sumber daya yang tersedia. Dengan perencanaan dan manajemen yang baik, staf dapat lebih efisien dalam menyelesaikan tugas mereka.

Kunjungan dan evaluasi dari pegawai PNM Mekar sangat penting dalam mendukung nasabah dalam mengelola pinjaman mereka. Namun, konsistensi dalam interaksi harus diperhatikan agar semua nasabah dapat menerima pendampingan yang optimal. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan oleh staf dipengaruhi oleh adanya insentif maupun sanksi. Untuk meningkatkan motivasi dan memastikan pencapaian target kuantitas, kebijakan insentif dan sanksi harus diterapkan secara konsisten. Menurut studi dari Smith dan Anderson (2021), motivasi pegawai dapat meningkat ketika mereka merasa bahwa kerja keras mereka dihargai dan diakui.

4.3.2 Pelayanan Publik di pada PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias.

Pelayanan publik di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar Kabupaten Nias telah menjadi fokus utama dalam mendukung masyarakat, khususnya dalam bidang permodalan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Komitmen kerja staf dalam mencapai tujuan perusahaan menunjukkan hasil yang beragam. Banyak staf yang menunjukkan keseriusan dan dedikasi dalam memberikan layanan yang baik kepada nasabah, sementara beberapa tantangan masih perlu diatasi agar semua staf dapat berkontribusi secara optimal. Menurut teori motivasi dari Deci dan Ryan (2017), dukungan yang diberikan oleh manajemen sangat penting untuk meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Jika manajemen mampu melakukan evaluasi dan memberikan dukungan yang tepat, diharapkan semua staf dapat meningkatkan komitmen dan keseriusan mereka.

Meskipun sebagian besar pegawai PNM Mekar menunjukkan komitmen tinggi dalam memberikan layanan, terdapat beberapa tantangan yang dapat mempengaruhi konsistensi pelayanan. Untuk memastikan bahwa semua nasabah merasa didengarkan dan mendapatkan layanan yang optimal, penting bagi manajemen untuk meningkatkan pelatihan dan pengelolaan beban kerja pegawai. Teori dari Naylor dan Griffith (2019) menekankan pentingnya pelatihan yang berkelanjutan dalam menjaga keterampilan staf agar selalu relevan dengan kebutuhan nasabah. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, PNM Mekar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Keberhasilan PT. PNM Mekar dalam memberikan layanan publik yang sesuai dengan standar perusahaan terlihat dari kemajuan yang dicapai dalam hal kecepatan respon dan komunikasi dengan nasabah. Namun, menurut hasil wawancara dengan beberapa nasabah, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal transparansi dan penyampaian informasi. Penelitian oleh Smith dan Jones (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas dan cepat dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PNM Mekar harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan untuk memastikan bahwa semua nasabah merasa diperhatikan dan mendapatkan manfaat maksimal dari program yang disediakan.

Fasilitas yang disediakan oleh PT. PNM Mekar juga memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Kenyamanan dan dukungan dari staf sangat membantu dalam menciptakan suasana layanan yang baik. Namun, perlu diperhatikan bahwa komunikasi dan kapasitas ruang tunggu masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah. Menurut teori pelayanan publik dari Zeithaml dan Bitner (2018), pengalaman positif nasabah dapat ditingkatkan dengan memperhatikan semua aspek layanan, termasuk fasilitas fisik dan interaksi dengan staf.

Proses pengajuan hingga pencairan dana di PT. PNM Mekar pada dasarnya berjalan sesuai dengan standar perusahaan, tetapi ada tantangan yang mungkin menyebabkan keterlambatan. Upaya untuk memperbaiki layanan ini patut diapresiasi dan perlu terus dikembangkan untuk memastikan kualitas dan kepuasan pelanggan. Standar waktu penyelesaian layanan yang ditetapkan juga harus diikuti dengan kebijakan insentif dan sanksi untuk menjaga konsistensi dalam pencapaian target. Menurut teori pengelolaan kinerja dari Lockheed dan Nelson (2020), penerapan kebijakan insentif yang efektif dapat meningkatkan motivasi staf dalam mencapai target kuantitas dan kualitas layanan.

BAB IIBAB 61 V

KESIMPULAN DAN SARAN

2.1.

2.2. 5.1 52 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. evaluasi kinerja pegawai di PT. PNM Mekar Kabupaten Nias menunjukkan bahwa meskipun ada banyak aspek positif dalam layanan yang diberikan, masih ada area yang memerlukan perhatian untuk mencapai kualitas yang lebih baik. Dengan dukungan pelatihan berkelanjutan, evaluasi berkala, dan kebijakan insentif yang konsisten, diharapkan kinerja pegawai dapat ditingkatkan secara signifikan, sehingga memberikan dampak positif bagi kepuasan nasabah.
2. PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias telah menunjukkan kemajuan dalam pelayanan publik, tetapi masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Peningkatan pelatihan, evaluasi berkala, dan komunikasi yang lebih baik dengan nasabah menjadi langkah penting untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif. Dengan dukungan manajemen yang berkelanjutan, diharapkan semua staf dapat berkontribusi secara maksimal dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah.

18 5.2 Saran

2.3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias. 26 Maka saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan, disarankan agar PT. PNM Mekar terus menerus memperkuat program pelatihan untuk stafnya, serta

memperhatikan umpan balik dari nasabah. Selain itu, perlu adanya peningkatan sistem monitoring dan evaluasi yang lebih sistematis untuk mendukung pegawai dalam mencapai target kinerja. Penguatan komunikasi antara manajemen dan staf juga penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung dan produktif. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kinerja pegawai dapat terus ditingkatkan, sehingga pelayanan kepada nasabah menjadi lebih optimal dan memenuhi harapan perusahaan.

2. Untuk meningkatkan pelayanan publik di PT. PNM Mekar, disarankan agar manajemen lebih memperhatikan kebutuhan staf melalui pelatihan berkelanjutan dan pengelolaan beban kerja yang lebih baik. Hal ini akan membantu meningkatkan komitmen dan profesionalisme staf dalam melayani nasabah, serta memastikan bahwa semua nasabah mendapatkan layanan yang optimal.

Daftar Pustaka

- Abas, M. (2019). *Evaluasi Kinerja dan Kualitas Organisasi*. Jakarta: Abadi Press.
- Agus Dwiyanto. (2019). *Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, S., & Jabar, J. (2019). *Evaluasi dalam Penilaian Pekerjaan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia.
- Boyd Danumiharja. (2019). *Evaluasi Kinerja dalam Organisasi*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Brown, A., & Williams, C. (2020). Pentingnya Mentoring dalam Program Pemberdayaan Ekonomi. *Jurnal Pembangunan Ekonomi*, 45(3), 233-250.
- Clark, P., & Thompson, R. (2022). Menyeimbangkan Kuantitas dan Kualitas dalam Layanan Mikrofinansial. *Tinjauan Layanan Keuangan*, 29(4), 401-415.
- Clark, R. (2021). Memperkuat Kapasitas Kewirausahaan untuk Kemandirian Ekonomi. *Jurnal Studi Bisnis*, 38(2), 175-190.
- Cordoso Gomes, R. (2019). *Kinerja dan Outcome Pekerjaan*. Lisbon: Academic Press.
- Danumiharja, Y. (2020). *Manajemen Kinerja dan Evaluasi*. Bandung: Utama Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2017). *Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness*. Guilford Publications.
- Dzikra, Ahmad. (2020). *Menilai Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Mandiri.
- Granovetter, M. (2021). *The strength of weak ties: A network theory revisited*. *Journal of Social Issues*, 77(2), 325-341.
- Grönroos, C. (2019). *Manajemen Layanan dan Pemasaran: Mengelola Logika Profit Layanan*. Wiley.
- Gupta, R., & Kumar, A. (2021). *Continuous Training and Its Impact on Employee Performance: Evidence from the Service Sector*. *Journal of Human Resource Management*, 9(2), 45-57. doi:10.11648/j.jhrm.2021.09.02.11
- Handoko, E., & Lestari, N. (2021). Mendidik Klien tentang Prosedur Keuangan: Kunci Sukses Mikrofinansial. *Jurnal Pendidikan Keuangan*, 37(1), 85-99.
- Handoko, T. H. (2021). *Manajemen: Teori, Proses, dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Haryoko, I. (2019). *Kerangka Berpikir dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hayat, Muhammad. (2020). *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Hayat, N. (2019). *Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: Nusantara Press.
- Hidayat, A., & Haryanto, B. (2021). *Waktu penyelesaian pengajuan pinjaman dan kepuasan nasabah di lembaga keuangan mikro*. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 5(1), 45-58.
- Johnson, M., & Smith, L. (2019). Mengukur Kinerja dalam Program Sosial: Kuantitas sebagai Indikator Kesuksesan. *Tinjauan Administrasi Publik*, 79(5), 765-779.
- Kabeer, N. (2021). Pemberdayaan Ekonomi: Peran Akses terhadap Sumber Daya. *Jurnal Studi Pembangunan*, 57(2), 234-250.
- Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003). Jakarta: Penerbit Kementerian PAN.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Pearson Education.
- Kotler, Philip. (2017). *Kualitas Pelayanan dalam Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kusnadi, A. (2022). *Monitoring dan evaluasi dalam lembaga keuangan: Sebuah kajian empiris*. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 12(3), 234-245.
- Lembaga Administrasi Negara. (2018). *Karakteristik Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Lembaga Administrasi Negara.
- Lestari, S., & Kurniawan, T. (2022). Infrastruktur dan Efisiensi dalam Layanan Keuangan. *Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 50(2), 145-160.
- Lockheed, M. E., & Nelson, B. (2020). *Performance Management: A Practical Guide to Improving Performance*. Routledge.
- Mankiw, N. G. (2021). *Principles of Economics* (9th ed.). Cengage Learning.
- Martinez, F. (2020). Partisipasi Komunitas dalam Proyek Pembangunan: Pendekatan Berkelanjutan. *Jurnal Pembangunan Komunitas*, 55(3), 325-340.
- Martinez, J. (2021). Mengukur Dampak Mikrofinansial terhadap Kesejahteraan Komunitas. *Jurnal Mikrofinansial*, 23(1), 1-15.
- Naylor, G., & Griffith, J. (2019). *The Importance of Continuous Training: A Review of Current Research*. *Journal of Workplace Learning*, 31(3), 537-549. doi:10.1108/JWL-06-2018-0076
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL: Skala Multi-item untuk Mengukur Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan. *Jurnal Ritel*, 64(1), 12-40.

- Parker, L. D. (2022). *Customer Interaction: A Key to Improving Satisfaction*. *Journal of Service Research*, 24(1), 121-134. doi:10.1177/10946705211057923
- Pasolong, H. (2007). *Kinerja dan Tanggung Jawab Kerja*. Medan: Graha Ilmu.
- PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. (2017). Jakarta: Penerbit Kementerian PAN.
- Porter, M. E. (2019). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Free Press.
- Raharjo, T. (2023). *Inovasi dalam pengembangan sistem layanan publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 112-125.
- Ramadhan, F. (2023). *Penerapan teknologi dalam sistem pelayanan finansial*. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 8(1), 60-72.
- Ramadhan, Y., & Sari, D. (2022). Mengevaluasi Keberhasilan Program Pemberdayaan Ekonomi: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Pemberdayaan Komunitas*, 11(4), 300-316.
- Rivai, V. (2019). *Kinerja dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Robbins, Stephen P. (2020). *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-15. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Santoso, B. (2020). *Fleksibilitas sistem pembayaran dan kepuasan nasabah*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(4), 300-315.
- Setiawan, D., & Hidayati, N. (2020). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Penyampaian Layanan Keuangan. *Jurnal Internasional Sistem Informasi dan Manajemen*, 9(2), 115-128.
- Smith, A., & Anderson, B. (2021). *Employee Motivation and Recognition: A Study on Service Quality*. *International Journal of Human Resource Studies*, 11(4), 1-14. doi:10.5296/ijhrs.v11i4.18967
- Smith, A., & Anderson, R. (2021). *Entrepreneurship education for micro enterprises: A study on effective training models*. *Journal of Small Business Management*, 59(2), 401-420.
- Smith, J. (2019). *Human capital in microfinance: A critical review*. *International Journal of Microfinance and Entrepreneurship*, 3(1), 20-35.
- Smith, J., & Anderson, P. (2022). Evaluasi Program: Metode untuk Mengukur Efektivitas. *Tinjauan Evaluasi*, 46(1), 65-81.
- Smith, J., & Brown, L. (2022). *Fair pricing strategies in public services*. *Journal of Economic Policy*, 14(3), 195-210.
- Smith, J., & Jones, R. (2021). *The Impact of Communication on Customer Satisfaction: A Comprehensive Review*. *Journal of Business Communication*, 58(2), 172-193. doi:10.1177/2329488420968896
- Smith, T., & Jones, L. (2022). Mempertahankan Kualitas Layanan dalam Mikrofinansial: Mengatasi Hambatan Internal dan Eksternal. *Jurnal Pemasaran Layanan Keuangan*, 27(1), 37-50.

- Soekanto, S. (2020). *Pengantar Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Stevenson, H. (2020). Kemandirian Organisasi: Mengelola Sumber Daya untuk Pertumbuhan Berkelanjutan. *Jurnal Penelitian Bisnis*, 112, 345-358.
- Stiglitz, J. E. (2020). *Economics of the Public Sector*. W.W. Norton & Company.
- Stufflebeam, D. L. (2018). *Proses Evaluasi dan Pengambilan Keputusan*. Boston: Springer.
- Sugiyono, M. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, M. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, M. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, A. (2023). Mikrofinansial dan Pengentasan Kemiskinan: Bukti dari Indonesia. *Jurnal Perspektif Ekonomi*, 37(3), 134-150.
- Supriyanto, R. (2022). Dukungan pelatihan dalam pengembangan UMKM: Studi kasus di Kabupaten Nias. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 10(2), 134-150.
- Susanti, R., & Dwi, A. (2021). Analisis kondisi ekonomi makro dan dampaknya terhadap kinerja UMKM pasca-pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi Indonesia*, 6(4), 211-225.
- Syaiful Sagala. (2020). *Evaluasi Kinerja dan Perencanaan Karier*. Makassar: Pustaka Pelajar.
- Thompson, G. (2022). *Group savings and financial stability: A social perspective*. *Journal of Financial Studies*, 7(2), 80-94.
- Thompson, G., & Allen, M. (2020). *Analytical skills in microfinance: A necessary competence for success*. *Journal of Finance and Business*, 11(2), 99-111.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Jakarta: Penerbit Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. (2014). Jakarta: Penerbit Pemerintah Republik Indonesia.
- Utami, D., & Hidayat, Y. (2020). *Infrastruktur dan pertumbuhan ekonomi di daerah terpencil: Sebuah kajian di Kabupaten Nias*. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 8(3), 145-158.
- Wibowo, A. (2020). *Evaluasi Kinerja dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Wijaya, R., & Rahmawati, S. (2024). Mengintegrasikan Teknologi dalam Layanan Mikrofinansial: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Keuangan Digital*, 12(1), 45-61.
- Wilson, R., & Clark, T. (2023). *Motivation and productivity in micro-enterprises: Evidence from the field*. *Journal of Business and Economics*, 10(1), 200-215.
- Wilson, T., & Clarke, S. (2023). *Effective Management Practices for Service Quality: Balancing Tasks and Resources*. *International Journal of Service Management*, 34(1), 78-95. doi:10.1108/IJSM-03-2022-0104

- Yulianto, S. (2020). *Pengaruh sistem informasi terhadap efisiensi pelayanan keuangan mikro*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen*, 9(2), 150-162.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN

Petunjuk:

1. Peneliti mengharapkan partisipasi dari Bapak/Ibu untuk memberi jawaban yang tepat dan relevan atas daftar pertanyaan penelitian yang telah tersedia.
2. Berikanlah jawaban yang menurut Bapak/Ibu benar atau mendekati jawaban dari pertanyaan sesuai dengan keadaan yang ada.
3. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan adalah bersifat rahasia, untuk itu peneliti mengharapkan jawaban yang sesungguhnya.
4. Data yang telah diperoleh dari Bapak/Ibu semata- mata hanya sebagai salah satu kelengkapan dalam menyusun Skripsi untuk menyelesaikan studi pada program strata satu.
5. Sebelum dan sesudah, peneliti mengucapkan terimakasih atas partisipasi dari Bapak/Ibu.

Pertanyaan:

A. PERTANYAAN YANG TERTUJU KEPADA PIMPINAN CABANG

1. Bagaimana Bapak menilai kualitas kerja staf dalam memberikan layanan kepada nasabah? Apakah sudah sesuai dengan standar perusahaan?
2. Bagaimana Anda menilai kuantitas pekerjaan yang diselesaikan oleh staf selama periode tertentu? Apakah target kuantitas terpenuhi?
3. Bagaimana Anda menilai ketepatan waktu staf dalam menyelesaikan pekerjaan? Apakah ada sanksi atau insentif terkait hal ini?
4. Bagaimana Anda menilai efektivitas staf dalam menyelesaikan tugas mereka, terutama dalam mencapai hasil yang optimal?
5. Bagaimana bapak menilai kemandirian staf dalam menyelesaikan tugas tanpa terlalu banyak bergantung pada atasan?
6. Bagaimana Anda menilai komitmen kerja staf dalam mencapai tujuan perusahaan? Apakah terlihat keseriusan dalam menjalankan tugas?
7. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kondisi layanan publik yang diberikan oleh PT. Permodalan Nasional Madani Mekar saat ini?

8. Apakah sistem dan mekanisme pelayanan publik di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar sudah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan?
9. Bagaimana PT. Permodalan Nasional Madani Mekar menentukan standar waktu penyelesaian setiap layanan kepada nasabah?
10. Bagaimana kebijakan PT. Permodalan Nasional Madani Mekar terkait biaya atau tarif yang dikenakan untuk layanan kepada nasabah?
11. Bagaimana PT. Permodalan Nasional Madani Mekar memastikan bahwa produk layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Nias?
12. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan bahwa staf di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar memiliki kompetensi yang cukup untuk memberikan layanan publik yang berkualitas?

B. PERTANYAAN KHUSUS STAF DI KANTOR PT MADANI MEKAR GUNUNGSITOLI

1. Bagaimana cara bapak memastikan bahwa pekerjaan yang Anda lakukan memiliki kualitas yang sesuai dengan standar perusahaan?
2. Apakah menurut bapak jumlah tugas yang diberikan kepada Anda seimbang dengan waktu dan sumber daya yang tersedia?
3. Bagaimana Anda mengatur waktu dalam menyelesaikan tugas agar tepat waktu sesuai dengan target perusahaan?
4. Bagaimana Anda memastikan bahwa pekerjaan yang Anda lakukan mencapai hasil yang paling optimal?
5. Bagaimana Anda mengatasi tantangan dalam pekerjaan tanpa terlalu bergantung pada bantuan atasan?
6. Bagaimana Anda menunjukkan komitmen Anda dalam mencapai tujuan perusahaan?
7. Bagaimana Bapak/Ibu melihat kondisi fasilitas yang tersedia untuk mendukung pelayanan publik di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar?

8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang mekanisme dan prosedur pelayanan yang saat ini berlaku di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar?
9. Bagaimana Bapak/Ibu menjelaskan struktur biaya kepada nasabah, dan apakah ada masalah dalam pemahaman mereka terhadap tarif tersebut?
10. Bagaimana Bapak/Ibu menjelaskan spesifikasi produk layanan yang ada kepada nasabah?
11. Apakah Bapak/Ibu merasa kompetensi yang dimiliki sudah cukup untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah?

C. PERTANYAAN KHUSUS NASABAH PT MADANI MEKAR

GUNUNGSITOLI

1. Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai PNM Mekar dalam memenuhi kebutuhan Anda? Apakah ada hal yang menurut Anda bisa ditingkatkan?"
2. Seberapa sering pegawai PNM Mekar mengunjungi atau menghubungi Anda untuk memberikan informasi atau melakukan evaluasi terhadap pinjaman Anda?
3. Apakah pegawai PNM Mekar selalu tepat waktu dalam memberikan layanan, seperti pencairan dana atau menanggapi pertanyaan Anda?
4. Menurut Anda, apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai PNM Mekar sudah membantu Anda dalam mengembangkan usaha secara efektif?
5. Apakah pegawai PNM Mekar memberikan Anda bimbingan yang cukup untuk membuat Anda lebih mandiri dalam mengelola keuangan usaha Anda?
6. Bagaimana Anda melihat komitmen pegawai PNM Mekar dalam memastikan bahwa Anda mendapatkan layanan yang Anda butuhkan? Apakah mereka selalu memberikan perhatian yang cukup?
7. Bagaimana menurut Anda kondisi fasilitas di PT. PNM Mekar Kabupaten Nias saat Anda mengajukan pinjaman atau menggunakan layanan lainnya?

8. Bagaimana pendapat Anda mengenai waktu penyelesaian dalam proses pengajuan hingga pencairan dana? Apakah waktu yang dibutuhkan sesuai dengan yang dijanjikan?
9. Apakah biaya atau tarif yang dikenakan untuk layanan yang Anda dapatkan dari PT. PNM Mekar sudah jelas dan masuk akal? Adakah biaya lain yang tidak diinformasikan sebelumnya?
10. Bagaimana Anda menilai produk dan jenis layanan yang ditawarkan oleh PT. PNM Mekar?
11. Bagaimana menurut Anda kompetensi petugas atau staf PT. PNM Mekar dalam melayani nasabah?

Foto bersama Bapak, Famorius Gulo (konsumen)

ANALISIS EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI MEKAR KABUPATEN NIAS

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	366 words — 2%
2	j-innovative.org Internet	357 words — 1%
3	repository.iainbengkulu.ac.id Internet	325 words — 1%
4	123dok.com Internet	272 words — 1%
5	dinastirev.org Internet	263 words — 1%
6	desasidoharjo.gunungkidulkab.go.id Internet	256 words — 1%
7	smarnation.pasia.id Internet	217 words — 1%
8	repository.radenintan.ac.id Internet	205 words — 1%
9	repository.uin-suska.ac.id Internet	202 words — 1%

10	repository.unibos.ac.id Internet	174 words — 1%
11	www.ejournal.uniks.ac.id Internet	174 words — 1%
12	repository.ub.ac.id Internet	133 words — 1%
13	repository.radenfatah.ac.id Internet	126 words — 1%
14	eprints.walisongo.ac.id Internet	119 words — < 1%
15	repository.umy.ac.id Internet	119 words — < 1%
16	silahudin66.blogspot.com Internet	113 words — < 1%
17	eprintslib.ummgl.ac.id Internet	102 words — < 1%
18	repositori.usu.ac.id Internet	99 words — < 1%
19	pdfcoffee.com Internet	81 words — < 1%
20	modelpembelajaransd.blogspot.com Internet	77 words — < 1%
21	www.scribd.com Internet	66 words — < 1%

22	penerbitdeepublish.com Internet	62 words — < 1%
23	www.gramedia.com Internet	60 words — < 1%
24	docobook.com Internet	50 words — < 1%
25	text-id.123dok.com Internet	43 words — < 1%
26	zombiedoc.com Internet	43 words — < 1%
27	Windasari Windasari, Viojezsha Valibra Vrachmadhani, Bella Adinda Risky. "Analisis Kinerja Manajemen Tenaga Pendidik dan Kependidikan di SDN Lontar II Surabaya", MASALIQ, 2024 Crossref	42 words — < 1%
28	digilib.uin-suka.ac.id Internet	41 words — < 1%
29	id.scribd.com Internet	41 words — < 1%
30	cda.itny.ac.id Internet	40 words — < 1%
31	www.kajianpustaka.com Internet	36 words — < 1%
32	Mesiono Mesiono, Hotni Sari Harahap. "SISTEM MANAJEMEN KINERJA BERBASIS PADA INPUT	35 words — < 1%

(INDIVIDU GURU) PROSES DAN OUTPUT", *Pedagogi: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 2024

Crossref

33	repository.stiesia.ac.id Internet	35 words — < 1%
34	ml.scribd.com Internet	34 words — < 1%
35	repository.ar-raniry.ac.id Internet	34 words — < 1%
36	repository.uma.ac.id Internet	31 words — < 1%
37	dspace.uui.ac.id Internet	30 words — < 1%
38	lister.co.id Internet	29 words — < 1%
39	semnasbiologi.conference.unesa.ac.id Internet	28 words — < 1%
40	repository.uhn.ac.id Internet	27 words — < 1%
41	Anjas Baik Putra, Inom Nasution, Yahfizham Yahfizham. "Manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di sekolah menengah pertama islam terpadu madani", <i>Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia</i> , 2024 Crossref	26 words — < 1%
42	niaskab.go.id Internet	26 words — < 1%

43	repository.uinsaizu.ac.id Internet	26 words — < 1%
44	repositori.uma.ac.id Internet	22 words — < 1%
45	id.123dok.com Internet	21 words — < 1%
46	perumnas.co.id Internet	21 words — < 1%
47	pnm.co.id Internet	21 words — < 1%
48	repository.uki.ac.id Internet	21 words — < 1%
49	projects.co.id Internet	20 words — < 1%
50	repository.trisakti.ac.id Internet	20 words — < 1%
51	ejournal.uhn.ac.id Internet	19 words — < 1%
52	etheses.uin-malang.ac.id Internet	19 words — < 1%
53	islamicmarkets.com Internet	18 words — < 1%
54	repository.uniks.ac.id Internet	18 words — < 1%
55	www.slideshare.net	

Internet

18 words — < 1%

56 journal.unj.ac.id
Internet

17 words — < 1%

57 repository.unbari.ac.id
Internet

17 words — < 1%

58 Fathiah Alatas. "SEMINAR NASIONAL FITK UIN
JAKARTA 2021", Open Science Framework, 2021
Publications

16 words — < 1%

59 bemhukumundar.blogspot.com
Internet

16 words — < 1%

60 ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
Internet

16 words — < 1%

61 pt.scribd.com
Internet

16 words — < 1%

62 repository-feb.unpak.ac.id
Internet

16 words — < 1%

63 repository.unhas.ac.id
Internet

16 words — < 1%

64 www.hashmicro.com
Internet

16 words — < 1%

65 www.pnm.co.id
Internet

16 words — < 1%

66 Etik Dwi Kusriani, Abdul Haris, Ede Ramadhin
Setyawanatra, Nilamsari Zahrina Avvriilia, Sriyono
Sriyono. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

15 words — < 1%

Pelanggan Dalam Industri Ritel: Studi Kasus Pada Indomaret Gebang", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024

Crossref

67 Yadhrit Kurnia, Yosep Eka Putra, Romi Susanto. "Analisis Kinerja Keuangan Pada PT. Pegadaian", Open Science Framework, 2023

Publications

15 words — < 1%

68 adoc.pub

Internet

15 words — < 1%

69 cdhx.gmlperformance.com

Internet

15 words — < 1%

70 repository.its.ac.id

Internet

15 words — < 1%

71 repository.unisbablitar.ac.id

Internet

15 words — < 1%

72 digilib.uinsa.ac.id

Internet

14 words — < 1%

73 www.online-journal.unja.ac.id

Internet

14 words — < 1%

74 Gizhella Mulyani Putri, Ria Ariany. "Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang", Pencerah Publik, 2024

Crossref

13 words — < 1%

75 lib.unnes.ac.id

Internet

13 words — < 1%

76	Neng Anggi Iliadi. "PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG", <i>Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen</i> , 2023 Crossref	12 words — < 1%
77	digilib.unila.ac.id Internet	12 words — < 1%
78	e-journal.uajy.ac.id Internet	12 words — < 1%
79	marieffauzi.wordpress.com Internet	12 words — < 1%
80	www.bppt.go.id Internet	12 words — < 1%
81	www.coursehero.com Internet	12 words — < 1%
82	www.kaki2rakyat.com Internet	12 words — < 1%
83	www.medcom.id Internet	12 words — < 1%
84	buguruku.com Internet	11 words — < 1%
85	e-journal.unipma.ac.id Internet	11 words — < 1%
86	eprints.perbanas.ac.id Internet	11 words — < 1%

87	library.binus.ac.id Internet	11 words — < 1%
88	mncgroup.com Internet	11 words — < 1%
89	moam.info Internet	11 words — < 1%
90	roboguru.ruangguru.com Internet	11 words — < 1%
91	www.harapanrakyat.com Internet	11 words — < 1%
92	Faradina Inda Wardhani. "SELF ASSESSMENT PENERAPAN TATA KELOLA PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk", Jurnal Ekonomi Integra, 2020 Crossref	10 words — < 1%
93	domainhukum.com Internet	10 words — < 1%
94	journal.unismuh.ac.id Internet	10 words — < 1%
95	journal.untar.ac.id Internet	10 words — < 1%
96	repository.umsu.ac.id Internet	10 words — < 1%
97	repository.unej.ac.id Internet	10 words — < 1%
98	repository.upbatam.ac.id Internet	10 words — < 1%

99 Hizkia Kengdrik The, Irvan Trang, Genita G. Lumintang. "Pengaruh Employee Engagement, Pemberian Kompensasi, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Aston Manado.", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023

9 words — < 1%

Crossref

100 Irwan Cahyadi. "Motivasi Kerja Karyawan LPP RRI Mataram Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja", Target : Jurnal Manajemen Bisnis, 2019

9 words — < 1%

Crossref

101 Muhammad Ghoris Arkan Mahasina, Maemunah Sa'diyah. "Manajemen dan Keterampilan Kepemimpinan Kepala Sekolah/ Madrasah", EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN, 2024

9 words — < 1%

Crossref

102 Sance Mariana Tameon, Irene Sondang Ully, Jeni Isak Lele, Semri A. Tampani. "PEMBERDAYAAN KAUM PEREMPUAN DALAM BETERNAK AYAM DI GMT GETSEMANI OEBATU", Jurnal PKM Setiadharmas, 2022

9 words — < 1%

Crossref

103 artikelpendidikan.id

Internet

9 words — < 1%

104 bahrulhidayat.wordpress.com

Internet

9 words — < 1%

105 blogsabda.com

Internet

9 words — < 1%

106 core.ac.uk

Internet

9 words — < 1%

documents.mx

107	Internet	9 words — < 1%
108	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet	9 words — < 1%
109	feryanto.wk.staff.ipb.ac.id Internet	9 words — < 1%
110	geograf.id Internet	9 words — < 1%
111	investor.cimbniaga.co.id Internet	9 words — < 1%
112	issuu.com Internet	9 words — < 1%
113	jurnal.stikom.edu Internet	9 words — < 1%
114	jurnalwi.lan.go.id Internet	9 words — < 1%
115	kilaskementerian.kompas.com Internet	9 words — < 1%
116	konsultasiskripsi.com Internet	9 words — < 1%
117	lemahduwur.kec-kuwarasan.kebumenkab.go.id Internet	9 words — < 1%
118	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	9 words — < 1%
119	repository.unair.ac.id	

Internet

9 words — < 1%

120 repository.upi.edu

Internet

9 words — < 1%

121 republika.co.id

Internet

9 words — < 1%

122 wwsevsdb.com

Internet

9 words — < 1%

123 www.jiip.stkipyapisdompui.ac.id

Internet

9 words — < 1%

124 www.kompasiana.com

Internet

9 words — < 1%

125 www.educator.net

Internet

9 words — < 1%

126 75cash52726.thezenweb.com

Internet

8 words — < 1%

127 Hayatunnisa. "TUMPANG TINDIH PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN", INA-Rxiv, 2018

Publications

8 words — < 1%

128 Nurhidayati Nurhidayati, Kartika Yuliantari, Sugiyah, Sugiyah. "Peranan Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Puspita Yogyakarta", Swabumi, 2024

Crossref

8 words — < 1%

129 Reza Ahmadiansah. "PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA GURU

8 words — < 1%

130	abiakmal.wordpress.com Internet	8 words — < 1%
131	adcp.co.id Internet	8 words — < 1%
132	adimasprastio.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
133	bappeda.tangerangselatankota.go.id Internet	8 words — < 1%
134	bcmedan.beacukai.go.id Internet	8 words — < 1%
135	digilib.its.ac.id Internet	8 words — < 1%
136	docplayer.info Internet	8 words — < 1%
137	emirsianakdurhaka.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
138	es.scribd.com Internet	8 words — < 1%
139	indihomecorner.my.id Internet	8 words — < 1%
140	indriramadhaniekonomi.blogspot.com Internet	8 words — < 1%

141	informasitrainingdanseminar.wordpress.com Internet	8 words — < 1%
142	jejaksamudera.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
143	jornadascooperacion.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
144	jurnal.ibik.ac.id Internet	8 words — < 1%
145	kabarmalang.com Internet	8 words — < 1%
146	linggaakmil98.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
147	m.hukumonline.com Internet	8 words — < 1%
148	ms.m.wikipedia.org Internet	8 words — < 1%
149	ojs.unud.ac.id Internet	8 words — < 1%
150	pr1e.multiply.com Internet	8 words — < 1%
151	repo.unand.ac.id Internet	8 words — < 1%
152	repository.iainsinjai.ac.id Internet	8 words — < 1%

repository.ibik.ac.id

153	Internet	8 words — < 1%
154	repository.stieipwija.ac.id Internet	8 words — < 1%
155	repository.uinjambi.ac.id Internet	8 words — < 1%
156	repository.uinsu.ac.id Internet	8 words — < 1%
157	repository.unwim.ac.id Internet	8 words — < 1%
158	sdmberkualitas.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
159	stiemuttaqien.ac.id Internet	8 words — < 1%
160	toffeedev.com Internet	8 words — < 1%
161	usahasunnah.wordpress.com Internet	8 words — < 1%
162	www.balipost.com Internet	8 words — < 1%
163	www.callmydokter.com Internet	8 words — < 1%
164	www.creative-trader.id Internet	8 words — < 1%
165	www.detik.com	

Internet

8 words — < 1%

166 www.feedme.id

Internet

8 words — < 1%

167 Abu Amar Fauzi, Tatik Suryani. "Measuring the effects of service quality by using CARTER model towards customer satisfaction, trust and loyalty in Indonesian Islamic banking", *Journal of Islamic Marketing*, 2019

Crossref

7 words — < 1%

168 Sarah Asrina Rangkuti, Iwan Kurniawan. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat", *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 2022

Crossref

7 words — < 1%

169 digilib.iain-palangkaraya.ac.id

Internet

7 words — < 1%

170 eprints.ukmc.ac.id

Internet

7 words — < 1%

171 Candra Kurniawan, Sjamsiar Husen, Usman Pakasi, Yaya Sonjaya. "Kompensasi Terhadap Kinerja Personil Dengan Komitmen Pegawai Sebagai Variabel Mediasi", *The Journal of Business and Management Research*, 2023

Crossref

6 words — < 1%

172 Fajar Hidayah, Muhammad Alfahmi. "Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia pada Bengkel Pusat PTPN II", *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 2024

6 words — < 1%

173	eprints.undip.ac.id Internet	6 words — < 1%
174	pengertiandanartikel.blogspot.com Internet	6 words — < 1%
175	repository.fe.unj.ac.id Internet	6 words — < 1%
176	repository.ut.ac.id Internet	6 words — < 1%
177	riset.unisma.ac.id Internet	6 words — < 1%
178	www.bangkalankab.go.id Internet	6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF
EXCLUDE MATCHES OFF