

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT HABINSARAN
KABUPATEN TOBA**

SKRIPSI

Oleh:

DEBORA PANE

188520158



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2022**

i

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)5/1/23

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
HABINSARAN KABUPATEN TOBA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas
Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area

OLEH

DEBORA PANE

188520158



**PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2022

ii

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba

Nama Mahasiswa : Debora Pane

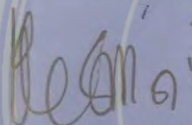

NPM : 188520158


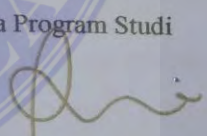
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

| | |
|---|--|
| Pembimbing I | Pembimbing II |
|  |  |
| <u>Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP</u> | <u>Nina Angelia, S.Sos, M.Si</u> |

| | |
|---|---|
| Dekan | Ketua Program Studi |
|  |  |
| <u>Juliana Masibuan, M.Si</u> | <u>Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.Ipol</u> |

Tanggal Lulus: 19 September 2022

LEMBAR PERNYATAAN

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana (S-1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber telah dituliskan sumbernya sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah karya ilmiah.

Saya bersedia untuk menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat di dalam skripsi ini.

Medan, Oktober 2022



Hormat Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Debora Pane
NPM : 188520158
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 17 Oktober 2022
Yang menyatakan

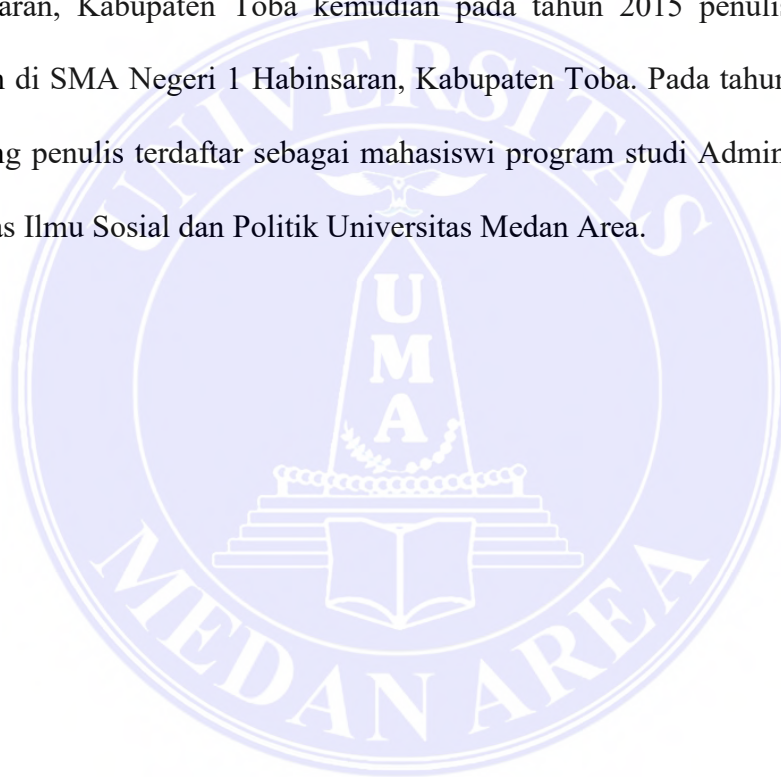

Debora Pane

188530082

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Debora Pane, anak dari ayah Master Pane dan ibu Repelina Hutapea. Lahir di Pagaran pada 05 Februari 2000. Penulis merupakan anak ke 4 dari 4 bersaudara.

Penulis di SD Negeri 177070 Galung, Kabupaten Toba pada tahun 2006, selanjutnya pada tahun 2012 penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 1 Habinsaran, Kabupaten Toba kemudian pada tahun 2015 penulis melanjutkan sekolah di SMA Negeri 1 Habinsaran, Kabupaten Toba. Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswi program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Pegawai kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Camat Habinsaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan arsip resmi. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Lohman Mahsun yaitu Produktivitas, Responsivitas, dan Akuntabilitas. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Kantor Camat Habinsaran dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah di kerjakan oleh pegawai yang ditandai dengan pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai menerima aspirasi dari masyarakat dan langsung memproses kepentingan masyarakat. Faktor pendukung kerjasama antara pegawai kantor Camat Habinsaran dan perangkat desa di setiap desa, komunikasi antar pegawai kantor Camat Habinsaran dengan Dinas Sosial, grub whatsapp antar perangkat desa dengan kantor Camat Habinsaran, antara kantor Camat Habinsaran dengan Dinas Sosial. Faktor penghambat jarak desa yang luas, rendahnya kualitas sinyal hp dan internet, kualitas jalan yang tidak bagus. Namun dalam pengerjaannya yang menjadi permasalahan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Habinsaran Kabupaten Toba adalah didapati bahwa pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Habinsaran kurang memperhatikan kedisiplinan waktu seperti; pulang sebelum waktunya untuk pulang, pegawai yang meninggalkan ruangan saat jam kerja, pegawai dalam menyelesaikan berkas yang diperlukan oleh masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Kualitas

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how the performance of sub-district employees in improving the quality of public services at the Habinsaran sub-district office. The method used in this study is a descriptive method using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by observation, interview and documentation techniques. Sources of data obtained from official documents and archives. The indicators used in this study are the theories proposed by Lohman Mahsun, namely Productivity, Responsiveness, and Accountability. The results of this study indicate that the performance of the Habinsaran District Office Employees in providing public services to the community has been carried out by employees which are characterized by employees providing services quickly and accurately, employees receiving aspirations from the community and directly processing them. community interest. The supporting factors are the collaboration between Habinsaran sub-district office employees and village officials in each village, communication between Habinsaran sub-district office employees and the Social Service, whatsapp groups between village officials and the Habinsaran sub-district office, between the Habinsaran sub-district and the Social Service. The inhibiting factors are the long distance to the village, the low quality of cell phone and internet signals, and the poor quality of roads. However, in the process, employee problems in improving the quality of public services in the Habinsaran District, Toba Regency, were found that employees at the Habinsaran District Office did not pay attention to time discipline such as; go home before it's time to go home, employees who leave the room during working hours, employees in completing the files needed by the community.

Keywords: Performance, Public Service, Quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Habinsaran Kabupaten Toba” dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menuju seminar hasil dalam menyelesaikan program studi strata (S-1) di program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramadan, M.Eng, M.Sc selaku rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effianti Juliana Hasibuan, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, Selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan masukan dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Yarhamdhani, S.E, M.SP selaku Sekretaris
6. Kepada yang tersayang dan teristimewa kedua orang tua saya Master Pane dan Repelina Hutapea, abang dan kakak saya tersayang Serta Pane, Saut Pane, Nensi Pane yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama ini. Terkhusus juga buat abang saya Alm. Erianjono Pane, S.E yang juga memberikan dukungan selama hidupnya.
7. Teman saya Tri Ananda Sinaga, Rotua Sitorus tempat bertukar pikiran selama menjalani perkuliahan di Universitas Medan Area dan berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang peneliti miliki, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Medan, 16 Agustus 2022

Debora Pane
188520158

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II | 8 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1 Landasan Teori | 8 |
| 2.1.1 Pengertian Kinerja | 8 |
| 2.1.2 Penilaian Kinerja | 9 |
| 2.1.3 Bentuk Kinerja Pelayanan Publik..... | 10 |
| 2.1.4 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik | 11 |
| 2.1.5 Elemen Pokok Pengukuran Kinerja | 12 |
| 2.2 Pegawai | 15 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan Publik..... | 15 |
| 2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik..... | 17 |
| 2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 20 |
| 2.3.4 Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik..... | 21 |
| 2.4 Kerangka Berfikir | 22 |
| BAB III..... | 26 |
| METODE PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 26 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 27 |
| 3.3 Sumber Data | 28 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| 3.5 Analisis Data | 30 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV | 31 |
| PEMBAHASAN DAN HASIL | 31 |
| 4.1 Gambaran Umum Kecamatan Habinsaran | 31 |
| 4.1.1 Sejarah Terbentuknya Kecamatan Habinsaran..... | 31 |
| 4.1.2 Letak Geografis Kecamatan Habinsaran | 32 |
| 4.1.3 Jumlah Desa dan Luas Wilayah | 33 |
| 4.1.4 Visi dan Misi Kecamatan Habinsaran | 34 |
| 4.1.4.1 Visi | 35 |
| 4.1.4.2 Misi..... | 35 |
| 4.1.6 Nama-nama Pegawai Kantor Camat Habinsaran | 36 |
| Tabel 4. 2 Nama pegawai Kecamatan Habinsaran | 36 |
| 4.2 Pembahasan | 37 |
| 4.3 Hasil Penelitian..... | 39 |
| 4.3.1 Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Habinsaran Kabupaten Toba..... | 39 |
| 4.3.1.1 Produktivitas..... | 41 |
| 4.3.1.2 Responsivitas | 45 |
| 4.3.1.3 Akuntabilitas | 49 |
| 4.3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Habinsaran..... | 58 |
| BAB V..... | 61 |
| PENUTUP..... | 61 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 61 |
| 5.2 Saran | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 24 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Habinsaran..... | 34 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.2 Peneliti Terdahulu | 24 |
| Tabel 3.1 Jadwal dan waktu Penelitian | 26 |
| Tabel 4.1 Luas Wilayah Desa di Kecamatan Habinsaran | 32 |
| Tabel 4.2 Nama Pegawai Kecamatan Habinsaran | 35 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang ataupun pelayanan jasa. Saat ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Dimana sebagai profesi, pelayanan publik berpijak prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan yang dilakukan.

+

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dapat terlihat pada kinerja dari organisasi tersebut dimana kinerjanya sangat berpengaruh pada pelayanan publik dimasyarakat. Dengan kinerja organisasi publik yang baik maka akan dapat memberikan pelayanan publik yang baik, sedangkan kinerja organisasi yang buruk akan mendapatkan pencitraan yang buruk dalam pelayanan kepada masyarakat. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik yang berarti kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan undang-undang, maka pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat merasa lebih puas. Menurut Bathoro (2011:4-5) menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan suatu dambaan masyarakat yang didukung oleh perilaku aparat yang baik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negar Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Sehingga penilaian kinerja bagi

pegawai berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, motivasi dan penyesuaian anggaran organisasi. Kecamatan merupakan salah satu organisasi yang mengemban tugas umum pemerintahan sebagaimana disebutkan dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah bahwa kecamatan tidak lagi sebagai wilayah administrasi pemerintah tetapi kecamatan berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam rangka akses desentralisasi. Dengan kata lain kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota terdepan dalam penyelenggaraan urusan otonomi daerah (pemerintah daerah) dalam melaksanakan pelayanan publik. Keberadaan aparatur kecamatan sebagai perangkat daerah, aparatur kecamatan dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota.

Suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*humanbeing*) yang bertindak sebagai aktor dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut. Pada kondisi ini pegawai dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kinerja disebut juga prestasi kerja ialah merupakan hasil dan tingkat pencapaian seseorang atau keseluruhan dalam periode tertentu pada pelaksanaan tugas dibandingkan dengan bermacam kemungkinan seperti standar hasil kerja, target kriteria yang telah terlebih dahulu ditentukan dan disepakati bersama. Seperti yang kita ketahui bahwa pemberian pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu yang banyak mendapat kritikan dan sorotan dari masyarakat, hal ini disebabkan oleh kinerja pegawai dalam organisasi pemerintah sangatlah buruk, dengan adanya beberapa persoalan situasi seperti : masih kurangnya kedisiplinan pegawai seperti pergi ke warung atau warkop di jam kerja, pulang belum waktunya, masih adanya pegawai yang belum bisa menggunakan alat bantu yang disediakan instansi sebagai alat penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan baik secara kuantitas dan kualitas kurang optimal, prosedur pelayanan yang berbelit-belit yang menyusahkan kita sebagai penerima pelayanan publik, pegawai belum memahami hakikatnya dalam memberikan pelayanan, staf yang menjadi pelayan publik tidak bekerja sesuai bidangnya, beberapa pegawai juga belum kompeten dan cepat tanggap untuk melayani masyarakat, masih ada instansi-instansi pemberi pelayanan yang belum menggunakan sarana dan prasarana yang layak dan sesuai perkembangan jaman. Hal ini juga menjadi penyebab berkurangnya efektifitas dan efesiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, golongan tertentu dan elit negara.

Begitu banyak hal yang membuat masyarakat merasa tidak puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai tersebut. Bahkan, masih banyak

petugas menunjukkan sikap, cara berbicara atau memberitahukan sesuatu yang tidak ramah bahkan sebagian ada yang merasa berada pada posisi paling atas dan arogan, kurang disiplin dalam jam kerja, kadang masih adanya pegawai yang meninggalkan ruang pelayanan tidak pada saat jam istirahat, sehingga pengguna pelayanan yang memiliki kepentingan terkadang harus menunggu. Hal ini tentunya akan menghambat proses peningkatan kualitas pelayanan yang dapat menyebabkan urusan masyarakat terkendala.

Berdasarkan observasi peneliti bahwa, peneliti melihat bahwa Pegawai Kantor Camat Habinsaran kurang memperhatikan/disiplin dalam waktu. Seperti, pegawai yang suka meninggalkan ruangan kerja saat jam kerja, sehingga masyarakat yang memiliki kepentingan harus menunggu terlebih dahulu. Selain itu juga didapati pegawai lalai dalam menyelesaikan berkas yang diurus oleh masyarakat. Yang dilihat dari cara kinerja pegawai Kecamatan Habinsaran misalnya, ketika masyarakat ingin kembali meminta berkas di hari yang sudah ditetapkan dan seminggu sebelumnya sudah diserahkan kepada pihak pegawai untuk dikerjakan ternyata berkas tersebut diselesaikan saat masyarakat datang meminta kembali, dan bukan di hari-hari sebelumnya.

Hal seperti ini sangat mempengaruhi kualitas yang sedang dikerjakan, yang bisa menyebabkan berkas tersebut kadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Karena mereka (pegawai kantor camat) berbondong-bondong untuk menyelesaikan berkas tersebut ketika masyarakat sudah memintanya kembali. Hal ini tentunya akan menghambat proses peningkatan kualitas pelayanan yang dapat menyebabkan urusan masyarakat tidak terpenuhi

dengan baik. Dalam hal ini juga kedisiplinan pegawai yang kurang dalam memberikan pelayanan menyebabkan proses peningkatan kualitas pelayanan menjadi tidak efektif sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik.

Fenomena seperti ini merupakan sebuah permasalahan yang perlu untuk diperhatikan, mengingat pemerintah adalah fasilitator bagi masyarakat untuk mengurus administrasi, surat-surat penting. Karena itu Pegawai Kantor Camat Habinsaran harus memperhatikan tugasnya sebagai penyelenggara pelayan publik bukan hanya status sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Banyak sekali kejadian yang menghalangi masyarakat ketika mengurus surat-surat perijinan, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena alasan yang beragam dari pegawai.

Fenomena tersebut menjadikan sebuah daya tarik tersendiri bagi peneliti untuk melakukan penelitian dan membahas permasalahan ini lebih lanjut agar setiap pegawai menjalankan tugas dan kewajibannya dengan benar-benar akurat dan penuh tanggungjawab sehingga mempermudah dan mempercepat setiap urusan masyarakat. Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan diatas peneliti memiliki keinginan untuk meneliti dan membahas permasalahan ini lebih lanjut dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Menganalisis bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik di Kantor Kecamatan Habinsaran?

2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Habinsaran?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Habinsaran.

2. Untuk menganalisa faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Habinsaran.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumbangan saran untuk mengembangkan teori-teori tentang peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Habinsaran.

2. Secara Praktis, untuk dijadikan saran bagi Kantor Kecamatan Habinsaran terkait pelaksanaan-pelaksanaan kinerja pegawai di instansinya dan memberikan saran berupa referensi bagi pembaca yang mungkin berminat untuk penelitian lebih lanjut dan mendalam.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja secara etimologi adalah berasal dari bahasa Inggris, yaitu *performance*. *Performance* berasal dari kata “*to Perform*” yang mempunyai arti masukan (*entriest*). Sinambela (Hayati 2017:58) menyatakan bahwa “kinerja merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan yang diharapkan”. Secara sederhana, kinerja adalah prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja. Istilah kinerja berasal dari kata “*performance*”, sedangkan pengukuran kinerja disebut dengan “*performance measurement*”. Menurut Mangkunegara (2002:67) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berbagai definisi kinerja yang dikemukakan para ahli sebagai berikut.

Widodo (2006:78) menyatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Sinambela dkk. (2006:136) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pekerja atau pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut. Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok.

2.1.2 Penilaian Kinerja

Menurut Henry (Willy Herdianto 2012:21) menyatakan bahwa “Penilaian kinerja adalah proses organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi pegawai kepada organisasi selama periode waktu tertentu. Evaluasi pekerjaan menentukan seberapa tinggi sebuah pekerjaan bagi organisasi dan dengan demikian pada kisaran gaji sepatutnya diberikan kepada pekerjaan tersebut”.

Sinambela (Hayati 2017:88) mengatakan bahwa “penilaian kinerja merupakan suatu metode untuk membandingkan berbagai pekerjaan dengan menggunakan prosedur-prosedur formal dan sistematis untuk menentukan suatu urutan tingkat pekerjaan-pekerjaan itu melalui penentuan kedudukan dan ratio dibandingkan dengan pekerjaan yang lain”. Dalam hal ini, karakteristik penilaian yang efektif dapat kita lihat dari kinerja yang terkait dengan pekerjaan, ekspektasi

kinerja, standarisasi, penilaian, proses pengajuan keberatan, jenis penilaian kinerja. Sinambela (Hayati 2017:60) mengemukakan empat poin penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam menjalankan tugasnya yaitu:

- a. Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok.
- b. Setiap kinerja yang melekat pada diri kelompok atau individu dalam melakukan pekerjaannya diikuti oleh wewenang dan tanggung jawab.
- c. Legitimasi kinerja, setiap pekerjaan harus dilakukan secara legal dan sesuai dengan ketentuannya.
- d. Etika dan moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang dihasilkan.

2.1.3 Bentuk Kinerja Pelayanan Publik

Bentuk layanan, menurut H.A.S. Moenir, adalah sebagai berikut:

a. Layanan Dengan Lisan

Layanan Dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, yang bertugas memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang memerlukan pelayanan tersebut.

b. Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan memiliki peran penting dalam pelaksanaan tugas,

baik dari segi jumlah maupun peranannya. Layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak jika dilakukan dengan cepat, baik dalam mengolah masalah maupun dalam bentuk proses penyelesaiannya. Layanan melalui tulisan dibagi menjadi sebagai berikut.

- a) Layanan berupa petunjuk, informasi, dan sejenisnya yang ditujukan pada siap pun dengan tujuan memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b) Layanan berupa permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.
- c) Layanan dalam bentuk perbuatan. Sebagian besar layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan kebawah sehingga faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan keberhasilan dalam pekerjaan atau perbuatan.

2.1.4 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik

Pengukuran kinerja pelayanan publik pada dasarnya digunakan sebagai penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kerja. Dengan kata lain, pengukuran kinerja adalah metode untuk menilai kemajuan atau hasil yang telah dicapai untuk dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Gary Dessler (2013:182), penilaian kinerja adalah upaya sistematis

--

untuk membandingkan hasil yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya adalah untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa diatas rata-rata. Dalam birokrasi, pelayanan kinerja berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik.

2.1.5 Elemen Pokok Pengukuran Kinerja

Menurut Lohman dalam Mohamad Mahsun (Hirim 2020:11), elemen pokok suatu pengukuran kinerja antara lain:

1. Menetapkan Tujuan, Sarana dan Strategis Organisasi

Tujuan adalah pernyataan secara umum tentang apa yang ingin dicapai organisasi. Sasaran merupakan tujuan organisasi yang sudah dinyatakan secara eksplisit dengan disertai batasan waktu yang jelas. Strategi adalah cara atau teknik yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran.

2. Merumuskan Indikator dan Ukuran Kinerja

Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang bersifat hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator kinerja dan ukuran kinerja sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi. Indikator kinerja dapat berbentuktaktor-faktor keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performanceindicaator*). Faktor keberhasilan utama adalah suatu area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi, sedangkan indikator kinerja kunci merupakan sekumpulan indikator yang dianggap sebagai ukuran kinerja kunci baaik yang

--

bersifat finansial maupun nonfinansial untuk melaksanakan operasi dan kinerja unit bisnis.

3. Mengukur Tingkat Ketercapaian Tujuan, Sasaran, dan Strategi Organisasi

Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi adalah membandingkan hasil actual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah diterapkan. Analisis antara hasil actual dengan indikator dan ukuran kinerja ini menghasilkan penyimpangan positif, penyimpangan negatif, atau penyimpangan nol. Penyimpangan positif berarti pelaksanaan kegiatan sudah berhasil mencapai serta melampaui indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. Penyimpangan negative berarti pelaksanaan kegiatan belum berhasil mencapai indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. Penyimpangan nol berarti pelaksanaan kegiatan sudah berhasil mencapai atau sama dengan indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan.

4. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi. Capaian kinerja organisasi dapat dinilai dengan skala pengukuran tertentu. Informasi capaian kinerja dapat dijadikan *feedback* dan *reward-punishment*, penilaian kemajuan organisasi dan dasar peningkatan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung mampu menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk

melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

2.2 Pegawai

Definisi pegawai menurut (Mardiasmo, 2011) adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai pegawai tetap atau pegawai tidak tetap/tenaga kerja lepas berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan Negeri atau badan usaha milik negara atau badan milik daerah.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

2.3.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan baik dalam bentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun pemerintahan daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan peundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan

wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Namun, kenyataan dalam praktik sering terdapat pandangan bahwa birokrasi pemerintah atau setiap berhubungan dengan birokrasi pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan, berbelit-belit, lama, tidak terbuka, mahal dan tidak memuaskan termasuk kurangnya koordinasi. Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain.

2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik

Secara umum, penyediaan pelayanan berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara negara. Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan menurut Tjandra W. Riawan (Kurnia Adriyansyah 2020:28) terdiri dari:

- a. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).
- c. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penerimaan keluhan dari pelanggan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung dan berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- e. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk membeikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan dan lain-lain.
- f. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
- g. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parker kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.

h. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Adapun menurut Parasuraman et,al., faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah SERVQUAL (*Service Quality*), pendekatan berdasarkan perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima dan layanan yang sesungguhnya diharapkan.

Model ini memiliki lima dimensi yaitu:

- a. *tangibles*, yaitu penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan alat-alat komunikasi;
- b. *realibility*, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat.
- c. *responsiveness*, kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan dengan cepat;
- d. *assurance*, yaitu pengetahuan kesopansantunan para pegawai dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan dan kerahasiaan;
- e. *emphathy*, yaitu kepedulian dan perhatian individu yang diberikan oleh instansi kepada konsumen.

Upaya lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dicirikan:

- a. pelaksanaan pelayanan yang semakin mudah;
- b. cepat;

- c. prosedur tidak berbelit-belit.

Strategi lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengubah peran dan posisi organisasi publik dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong dan dialogis.

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Evans dan Lindsay kualitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu:

1. Dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima.
2. Dilihat dari sudut *product based*, maka kualitas pelayanan didefinisikan sebagai fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.
3. Dilihat dari sudut *user based*, kualitas pelayanan ialah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan.
4. Dilihat dari *value based*, kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasandengan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Evans dan Lindsay kualitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu:

1. Dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima.
2. Dilihat dari sudut *product based*, maka kualitas pelayanan didefinisikan sebagai fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.
3. Dilihat dari sudut *user based*, kualitas pelayanan ialah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan.
4. Dilihat dari *value based*, kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga.

2.3.4 Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Untuk menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik, diperlukan berbagai strategi. Osborne (Ismail, 1997) mengemukakan lima strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Core Strategy*, bertujuan memperjelas misi dan visi organisasi sebagai pedoman jangka panjang, akan kemana sebuah organisasi diarahkan dengan memerhatikan berbagai aspek yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta memerhatikan perkembangan lingkungannya.
2. *Consequences Strategy*, bertujuan menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat diantara penyelenggara pelayanan publik yang lain.
3. *Customer Strategy*, bertujuan menciptakan sistem penyelenggaraan

pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

4. *Control Strategy*, bertujuan menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor pemerintahan sebagai institusi pelayanan publik dan pegawai pelayan masyarakat.
5. *Culture Strategy*, bertujuan mengubah budaya yang dapat menghalangi ke arah suatu perubahan. Dengan kata lain, budaya berorientasi pada status yang harus dapat diubah menjadi budaya yang terbuka terhadap perubahan.

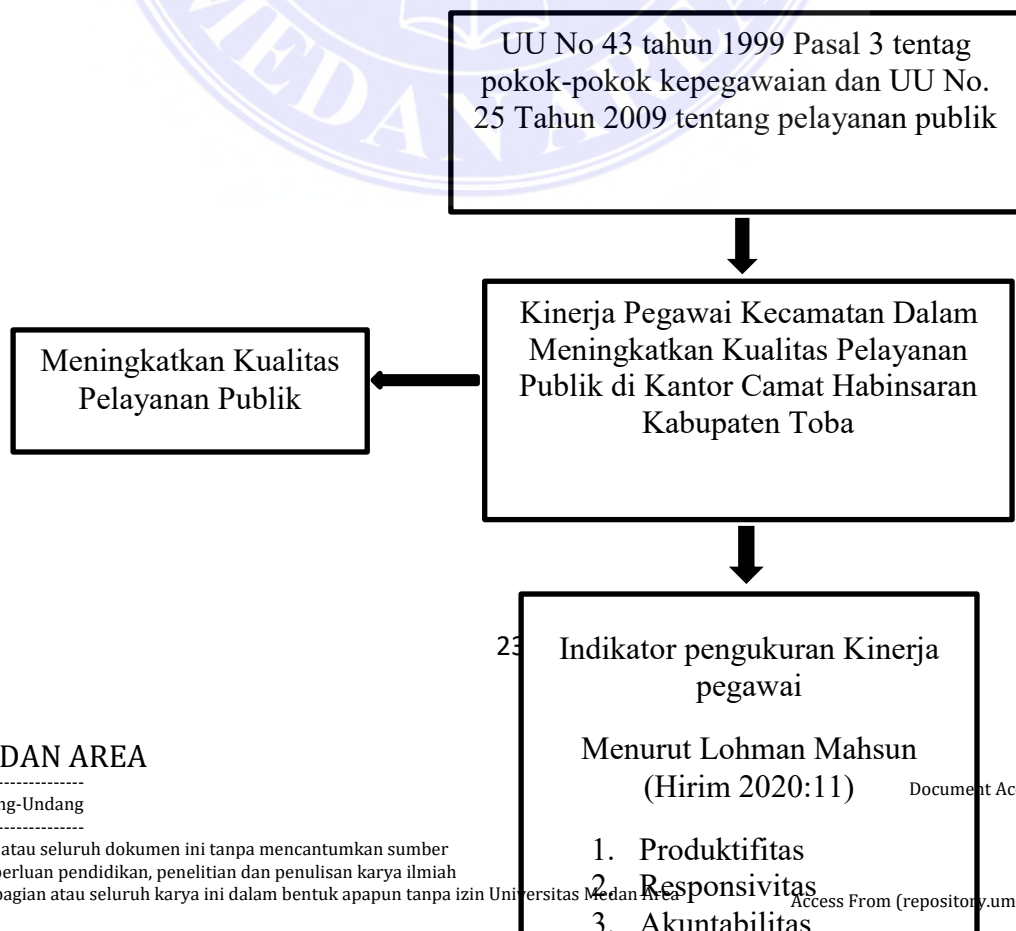
2.4 Kerangka Berfikir

Fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja pegawai pemerintah untuk lebih mendekatkan fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut pegawai pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini didasari UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. dalam hal ini pegawai negeri bertugas untuk memberikan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan standar pelayanan publik sebagai tolak ukur dan pedoman penyelenggara

pelayanan publik serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur dengan menggunakan sistem pelayanan terpadu. Dengan adanya pokok-pokok kepegawaian dalam UU tersebut maka dapat dilihat bagaimana kinerja pegawai kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Habinsaran dengan menggunakan indikator pengukuran kinerja pegawai yang meliputi: produktivitas pegawai kecamatan Habinsaran, responsivitas pegawai kecamatan Habinsaran, serta akuntabilitas pegawai kecamatan Habinsaran. Dalam hal ini jika hasil dari indikator tersebut baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dan jika hasil dari indikator tersebut tidak baik akan menurunkan/mengurangi kualitas pelayanan publik.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



2.5 Peneliti Terdahulu

Tabel 2.2 Peneliti Terdahulu

| Nama Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|-------------------------|---|--|
| Darmansyah Putra (2013) | Aanalisis Kierja Pegawai Dalam Memberikan Pelyanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu | Kinerja pegawai dengan indikator pengetahuan, pengalaman, dan kepribadian dapat dikatakan baik sesuai dengan hasil yang dilakukan rata-rata pegawai mengatakan bahwa kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik. |
| Nurazizah. N (2016) | Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie | Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie dapat dikatakan baik, |

| | | |
|-------------------------|--|--|
| | | namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan. Sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengurus segala keperluannya. |
| Orlita.N (2016) | Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin | Kinerja pegawai dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Banjarmasin yang dinilai berdasarkan kuantitas, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan bekerja sama menjukan hasil yang cukup baik. |
| Sefly Mey Natili (2019) | Analisi Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara | Anlisis kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utaran belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang baik, adapun aspek yang belum berjalan dengan baik adalah aspek produktivitas, aspek kualitas layanan dan aspek akuntabilitas. |
| Umar (2020) | Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalaranh Kabupaten Bandung Barat | Produktivitas kerja Pegawai pelayanan cukup baik dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang berlaku, daya tanggap pegawai pelayanan di keamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik. Pelayanan public di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik. |



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan apa yang sedang di teliti dan berusaha memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang apa yang menjadi pokok permasalahan. Menurut Creswell (2016:4) “penelitian kualitatif merupakan merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami yang oleh sejumlah individu atau sekelompok

orang dianggap berasal dari masalah sosial kemanusiaan”. Dalam penelitian ini metode kualitatif dapat membantu dalam menggali informasi yang lebih dalam terkait dengan analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena metode kualitatif ini merupakan metode yang fokus pada pengamatan mendalam sehingga penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian mengenai Analisis Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ini berlokasi di Kantor Kecamatan Habinsaran, Kabupaten Toba.

Tabel 3.1 Jadwal dan waktu penelitian

| NO | KEGIATAN | 2022 | | | | |
|----|-----------------------------------|---------|-------|-----|------|------|
| | | Feb-Mar | April | Mei | Agst | Sept |
| 1 | Penyusunan Dan Bimbingan Proposal | | | | | |
| 2 | Seminar Proposal | | | | | |
| 3 | Pengambilan Data Survei | | | | | |
| 4 | Pengambilan Data | | | | | |

| | | | | | | |
|---|------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 5 | Seminar Hasil | | | | | |
| 6 | Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi | | | | | |
| 7 | Pengajuan Sidang Meja Hijau | | | | | |
| 8 | Sidang Meja Hijau | | | | | |

3.3 Sumber Data

Dalam penulisan kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Untuk menentukan Informan penelitian maka peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling*. Menurut (Sugiyono 2016:82) *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian ini adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek yang diteliti, dalam penelitian kualitatif informan terbagi menjadi tiga, yaitu informan kunci, informan utama dan informan pendukung.

a. Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki seutuhnya informasi mengenai masalah yang di angkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi atau fenomena pada masyarakat tetapi juga mengetahui tentang informan utama, informan kunci pada penelitian ini adalah Camat Habinsaran yaitu Santo Pane, S.E

b. Informan Utama

Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan menyeluruh tentang masalah penelitian yang akan dipelajari, informan utama pada penelitian ini adalah masyarakat yang menerima layanan sebanyak 2 orang yaitu T. Pangaribuan dan T.br Sitorus.

c. Informan Tambahan

Informan pendukung adalah orang yang memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan kadang memberikan informasi yang tidak diberikan informan utama atau informan kunci, pada penelitian ini yang menjadi informan pendukung adalah Pegawai Camat Habinsaran sebanyak 2 orang yaitu David Bradhika, SH dan Liberson Frain Sitanggung, S.Sos

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Wawancara, yaitu mengumpulkan sejumlah data dan informasi terkait tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Habinsaran.
- b. Observasi, yaitu penelitian dengan melakukan pengamatan dan pencatatan dari berbagai proses biologis dan psikologis secara langsung maupun tidak langsung yang tampak dalam suatu gejala pada objek penelitian.
- c. Dokumentasi, ialah pengambilan data yang diperoleh melalui pengambilan

gambar yang dilakukan ketika peneliti melakukan observasi dan wawancara.

3.5 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012:14) analisis data yaitu pencarian dan penyusunan dengan cara sistematis yang di dapat dari hasil wawancara, dan bahan-bahan lainnya sehingga dengan mudah dimengerti. Pelaksanaan analisis data dilaksanakan beberapa tahap yaitu:

1. Reduksi data, ialah memilah hal-hal yang penting, dan meninggalkan yang tidak berguna. Dengan demikian dari hasil reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data.
2. Penyajian data, data yang telah disusun dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk.
3. Pengambilan kesimpulan, kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan fakta yang kuat sehingga dapat mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awal di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat dilapangan untuk mengumpulkan data.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah peneliti menguraikan semua kajian penelitian ini, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Kinerja pegawai Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba sudah dapat dikatakan baik karena poin atau indikator berjalan sesuai keinginan masyarakat yakni disiplin kinerjanya dalam mengurus kepentingan masyarakat sudah baik, sudah menggunakan alat bantu seperti laptop, printer dan semua pegawai mahir dalam menggunakannya, mengutamakan kepentingan masyarakat, memberikan pelayan kepada masyarakat dengan sopan santun dan ramah, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat waktu. Daya tanggap pegawai di Kecamatan Habinsaran cukup baik hal ini dilihat dari daya tanggap pegawai terhadap harapan-harapan, aspirasi dan keluhan-keluhan yang dialami masyarakat dan menekankan pada efisien dan efektifitas pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Adapun faktor pendukungnya adalah adanya perangkat desa di setiap desa dan sudah ditugaskan dengan bidang yang sama untuk setiap keperluan masyarakat, komunikasi yang aktif dari dinas sosial, adanya grup whatsapp antar pegawai perangkat desa dan kecamatan yang sangat bermanfaat untuk memberikan informasi. Sedangkan faktor penghambat

٧١

kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Habinsaran ialah jarak antar desa di kecamatan sangat luas, rendahnya kualitas sinyal atau jaringan Hp dan internet, kualitas jalan yang tidak bagus membuat masyarakat susah melapor ke kantor camat.

5.2 Saran

Dari semua kajian tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kantor Kecamatan sebaiknya selalu meningkatkan kinerjanya lebih baik lagi.
2. Sebaiknya Pimpinan Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba sebaiknya lebih mengarahkan pegawai supaya lebih disiplin baik dalam waktu kehadiran maupun kinerjanya.
3. Sebaiknya semua pegawai tetap berada di kantor atau diruangan semisal nya pun tidak ada kepentingnya dengan masyarakat.
4. Sebaiknya pegawai istirahat dan pulang sesuai dengan aturan jam kerja yang sudah di tetapkan di Kantor Camat Habinsaran.
5. Lebih meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai di Kantor Camat Habinsaran.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmad Ainur Rohman dkk.2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Bathoro, 2011 *Pengertian Pelayanan Publik*, Semarang: CV. Peduli
- Cardosa Faustino Gomes, t.t.2001, *Manajemen Sumber*, Yogyakarta: Andi Offset
- Cress Well 2016, *Purposive Sampling* Jateng: Kasih Bina
- Garry Dessier, 2013, *Penilaian Kinerja*, Jambi: Tabung Citra
- H. Zaenal Mukarom. “*Membangun Kinerja Pelayanan Publik*”
- Hayati, 2017, *Pengertian Kinerja*, Surakarta: Bintang Pelita
- Hirim, 2020, *Elemen Pokok Pengukuran Kinerja*, Jakarta: Remaja Rosada
- Ismail, 1997, *Strategi Peningkatan Kualitatif Pelayanan*, Bandung: Pusat Abadi
- Kevin R Murphy N. Cleaveland, 1995, *Penilaian Kinerja*, Jakarta: Pelangi Jingga
- Kurnia Ardiansyah, 2020, *Kualitas Pelayanan Publik*, Banten: Anak Cerdas
- Mangkunegara, 2002, *Pengertian Kinerja*, Jabar: Intra Kasih
- Mardiasmo, 2011, *Pengertian Pegawai*, Bandung: Pelangi Jingga
- Robbins, 2003, *Pengertian Kinerja*, Kediri: Rajawali Press
- Sinambella Dkk, *Pengertian Kinerja*, Jaya Pura: Cahaya Press
- Taliziduhu Ndraha, *Budaya Organisasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997, hlm. 112.
- Sugiyono, 2012, *Analisis Data*, Bandung: Afabeta
- _____, 2016, *Purposive Sampling*, Bandung: Afabeta
- Joko Widodo, 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.
- James L. Gibson, 1990, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. (Jilid II). Jakarta: Erlangga.

Undang-Undang:

Undang-Undang No.17 Tahun 2017 Tentang *Pedoman Penilaian Kinerja*

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintahan Daerah*

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintah Daerah*

Undang-Undang No.96 Tahun 2012 *Tentang Pelayanan Publik*

Jurnal:

Darmansyah Putra 2013 “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu”.

NURAZIZAH.N 16 “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie”

ORLITA.N 16 “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin”.

Sefly Mey Natili, 2019, “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara”.

Umar, 2020, “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupten Bandung Barat”.

Internet:

Repository.uhn.ac.id/bitstream/handle/123456789/6015. Diakses pada tanggal 25 Januari 2022.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan kepada Pimpinan dan pegawai Kantor Camat:

1. Apakah pegawai sudah disiplin dalam waktu?
2. Apakah pegawai sudah menggunakan alat bantu?
3. Apakah pegawai bisa menggunakan alat bantu yang ada?
4. Apakah pegawai sudah mendahulukan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi?
5. Apakah pegawai sudah melayani masyarakat dengan sopan santun dan ramah?
6. Apakah pegawai sudah melayani masyarakat dengan cepat dan tepat waktu?
7. Apa faktor pendukung pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
8. Apa faktor penghambat pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?

B. Pertanyaan kepada masyarakat:

1. Apakah pegawai sudah menggunakan alat bantu?
2. Apakah pegawai bisa menggunakan alat bantu yang ada?
3. Apakah pegawaisudah mendahulukan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi?
4. Apakah pegawai sudah melayani masyarakat dengan sopan santun dan ramah?
5. Apakah pegawai sudah melayani masyarakat dengan cepat dan tepat waktu?

6. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai faktor pendukung pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
7. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai faktor penghambat pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

DOKUMENTASI

Foto 1: Wawancara dengan Bapak Camat Habinsaran Santo Pane S.E



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Foto 2: Wawancara dengan Bapak Liberson Sitanggung S. Sos (Pegawai Kantor Camat Habinsaran)



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Foto 3: Wawancara dengan Bapak David Bradhika S.H (Pegawai Kantor Camat Habinsaran)



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Foto 4: Wawancara Dengan Bapak T. Pangaribuan (Masyarakat Kecamatan Habinsaran)



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Foto 5: Wawancara dengan ibu T. br Sitorus (Masyarakat Kecamatan Habinsaran)



Sumber : Dokumentasi Peneliti

DATA INFORMAN

1. Informan Kunci

Nama : Santo Pane, SE

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Pimpinan/Camat Habinsaran

2. Informan Utama

Nama : T. Pangaribuan

Jenis kelamin : Laki-laki

Jabatan : Masyarakat

Nama : T. Sitorus

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Masyarakat

3. Informan Tambahan

Nama : David Bradhika, SH

Jenis Kelamin : Laki-laki

: Pegawai

Nama : Liberson Frain Sitanggang, S.Sos

Jenis Kelamin : Laki-laki

: Pegawai

