

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan. Karena dalam rangka mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Hessel (Ephani Anggara 2018:1) mengatakan bahwa “Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara”. Pelayanan publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik tingkat pusat maupun tingkat daerah.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Ephani Anggara 2018:1) adalah ”pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Pelayanan publik merupakan jembatan bagi negara untuk menjalankan fungsinya yang berkaitan dengan masyarakat (rakyat).

Menurut LAN (Ephani Anggara 2018:1-2) dalam birokrasi, pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum.

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah fungsi pembangunan dan fungsi adaptasi.
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi) termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat ke pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

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 pada 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 akan sangat berpengaruh pada pelayanan publik di masyarakat. 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.

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 3 tentang pokok-pokok kepegawaian yang menyatakan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur pegawai Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunan. 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.

Adapun, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik yang 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 asas desentralisasi. Dengan kata lain kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota terdepan dalam penyelenggaraan urusan otonomi daerah (pemerintahan 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. Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat, camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan 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 atau peserta 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 negeri 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.

Seperti yang kita ketahui bahwa Pemberian pelayanan publik menjadi salah satu yang banyak mendapatkan kritikan dan sorotan dari masyarakat, hal ini disebabkan oleh kinerja pegawai dalam organisasi pemerintahan sangatlah buruk,

dengan adanya beberapa persoalan situasi seperti : masih banyak instansi yang tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit sangat menyusahakan kita sebagai pengguna pelayanan publik; penyelenggara pelayanan publik belum memahami hakikatnya dalam memberikan pelayanan, staf yang menjadi pelayan publik tidak bekerja sesuai bidangnya, dan beberapa pelayan publik juga belum kompeten dan cepat tanggap untuk melayani masyarakat; masih ada instansi-instansi pemberi pelayanan yang belum menggunakan prasarana dan sarana yang layak dan sesuai perkembangan jaman, hal ini juga menjadi penyebab berkurangnya efektivitas dan efisiensi pelayanan publik; pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, golongan tertentu dan elite negara (KKN), yang dapat mengundang persepsi masyarakat mengenai kesenjangan pelayanan yang diterimanya; serta masih banyak petugas menunjukkan sikap, cara berbicara atau memberitahukan sesuatu yang tidak ramah, bahkan sebagian ada yang merasa berada pada posisi superior dan arogan. Hal ini disampaikan Ahmad Alam Saragih, anggota Ombudsman Pada diskusi pertengahan tahun 2019 lalu.

Kondisi di atas tidak menutup kemungkinan terjadi juga di Pemerintah Kabupaten Toba khususnya di Kantor Kecamatan Nassau, dengan adanya permasalahan seperti, kedisiplinan pegawai dalam menaati jam kerja yang masih minim, dimana masih adanya pegawai yang meninggalkan ruang pelayanan tidak pada saat jam istirahat, sehingga pengguna layanan yang akan melaksanakan pelayanan harus menunggu. Hal ini tentunya menghambat proses pelayanan yang dapat menyebabkan urusan masyarakat tidak terpenuhi dengan baik. Dalam hal ini kedisiplinan pegawai yang kurang dalam proses pelayanan menyebabkan

pelayanan menjadi tidak efektif sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang cepat dan optimal.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan Bupati Toba, Poltak Sitorus yang dikutip dari berita harian info publik, balige sebagai berikut :

Bupati Toba menghimbau seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) dilingkungan Pemerintah Kabupaten Toba meningkatkan disiplin dalam bekerja. Beliau juga mengatakan bahwa upaya meningkatkan kinerja harus diawali dari peningkatan disiplin kerja, dalam hal ini ASN yang melakukan pelanggaran akan diberikan sanksi dan sebaliknya ASN yang berprestasi akan mendapat penghargaan. Khusus untuk ASN yang bolos kerja pada saat jam kerja akan dipantau dengan memberdayakan petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), selain itu juga masyarakat berhak melaporkan ASN yang mangkir kerja pada saat jam kerja. Meskipun demikian, penegakan disiplin yang diharapkan Bupati janganlah hanya karena *reward* tapi karena sudah dijadikan kebiasaan budaya dan karakter untuk mewujudkan visi dan misi Toba untuk menjadi unggul dan bersinar.

Pada kesempatan yang sama, wakil Bupati Toba Tonny Simanjuntak juga menghimbau ASN agar bersama-sama melaksanakan tugas pokok dan fungsi di lingkungan kerja masing-masing”. (Balige, infopublik, diakses tanggal 1 Maret 2021).

Sehingga menguatnya era globalisasi, demokratisasi dan desentralisasi membawa peluang sekaligus tantangan tersendiri bagi pelayanan publik, khususnya pelayanan publik bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus yang memfokuskan pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan permasalahan yang ditemui selama ini, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Kecamatan Nassau Kabupaten Toba dengan Judul: **“Analisis Kinerja pegawai Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Study Kasus Kecamatan Nassau Kabupaten Toba)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Nassau Kabupaten Toba?
2. Apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja Pegawai di Kecamatan Nassau Kabupaten Toba?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian apapun tentu akan memiliki tujuan dari penelitian tersebut, hal ini sangatlah perlu untuk bisa dijadikan acuan bagi setiap kegiatan penelitian yang dilakukan, karena tujuan menjadi tolak ukur dan target dari kegiatan penelitian tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor camat Kecamatan Nassau Kabupaten Toba.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Nassasus Kabupaten Toba.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil pelaksanaan penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis antara lain :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Akademis

Penelitian ini sebagai bahan kajian studi perbandingan antara pengetahuan yang sifatnya teoritis terutama tentang sistem pelayanan publik yang diberikan oleh badan pemerintahan, prinsip-prinsip dan prosedur pelayanan publik, konsep-konsep kinerja yang ada dilapangan dan guna mendapatkan gambaran tentang peningkatan kinerja Pegawai Kantor Camat di Kecamatan Nassau Kabupaten Toba dalam mengapresiasi pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

b. Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi yang dapat digunakan untuk bahan penelitian dan menambah pengetahuan, terutama bagi peneliti yang hendak melakukan penelitian Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Kecamatan

Sebagai sumbangan pemikiran atau bahan masukan bagi Pegawai kecamatan Nassau Kabupaten Toba agar mampu untuk melaksanakan dan menerapkan kebijakan-kebijakan inovatif yang berdasarkan pada prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang baik khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Nassau Kabupaten Toba.

b. Bagi Masyarakat

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat mengenai Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Setelah masalah penelitian dirumuskan maka langkah selanjutnya adalah mengembangkan teori-teori, konsep-konsep, dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan landasan teoritis untuk melaksanakan penelitian. Teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi, proposisi yang berfungsi untuk melalui fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antara variabel sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena.

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 tanggung jawabnya, sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan".

Dalam studi Administrasi Publik, kinerja mulai dituntut untuk diukur sejak Woodrow Willson menekankan aspek efisiensi dalam desain sistem administrasi, dan sejak F.W.Taylor mendorong pegawai bekerja dengan efisien. Dewasa ini, kinerja diartikan :

Pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif untuk mencapai hasil. Pengembangan kinerja secara ekstensif mengandung maksud bahwa lebih banyak bidang kerja yang diikuti sertakan dalam pengukuran kinerja; pengembangan kinerja secara intensif dimaksudkan bahwa lebih banyak fungsi-fungsi manajemen

yang diikutsertakan dalam pengukuran kinerja; sedangkan pengembangan secara eksternal diartikan lebih banyak pihak luar yang diperhitungkan dalam pengukuran kinerja.

Menurut Benardin dan Russel (Yeremias T. Keban 2014:209)

mengartikan kinerja sebagai:

“.....the record of outcomes produces on a specified job function or activity during a specified time period...”. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan adalah catatan tentang outcome atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian, kinerja hanya mengacu pada serangkaian “hasil” yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Kinerja pegawai merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai visi dan misi organisasi. Organisasi atau instansi perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktifitas dan pengembangan pegawai sehingga kinerja pegawai pada setiap instansi harus dioptimalkan demi tercapainya tujuan instansi tersebut.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu:

- a. Kemampuan individu
- b. Motivasi
- c. Dukungan yang diterima
- d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan
- e. Serta hubungan pegawai dengan organisasi.

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 berapa 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 kriteria yang terkait dengan pekerjaan, ekspektasi kinerja, standarisasi, penilaian yang cakap, komunikasi terbuka, akses karyawan terhadap hasil penilaian, proses pengajuan keberatan, jenis penilaian kinerja.

Sinambela (Hayati 2017: 60) mengemukakan 4 (empat) Poin penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam menjalankan tugas 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 Pengukuran Kinerja

Chung dan Megginson (Yeremias T. Keban 2014: 218) mendefinisikan bahwa “pengukuran kinerja yang ditekankan dalam batasan ini adalah cara mengukur kontribusi yang diberikan oleh setiap individu bagi organisasinya. Dan tujuannya terdiri atas dua, yaitu memberikan insentif/disinsentif kepada hasil kerja yang dicapai pada masa lampau, dan memberi motivasi terhadap perbaikan kinerja di masa mendatang”.

2.1.4 Elemen Pokok Pengukuran Kinerja

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

1. Menetapkan Tujuan, Sasaran dan Strategi Organisasi.
Tujuan adalah pernyataan secara umum (belum secara eksplisit) 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. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator kinerja dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi. Indikator kinerja dapat berbentuk faktor-faktor keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*). Faktor keberhasilan utama adalah suatu area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi, sedangkan indikator kinerja kunci merupakan sekumpulan indikator yang dapat dianggap sebagai ukuran kinerja kunci baik 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 aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah diterapkan. Analisis antara hasil aktual 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 negatif 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 dengan 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 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 merepresentasikan 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 public memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

2.1.5 Indikator Kinerja

Indikator kinerja (*performance indicators*) sering disamakan dengan ukuran kinerja (*perfomance measure*), namun sebenarnya, meskipun keduanya merupakan kriteria pengukuran kinerja, terdapat perbedaan makna. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja sehingga bentuknya cenderung kualitatif. Sedangkan ukuran kinerja adalah kriteria kinerja yang mengacu pada penilaian kinerja secara langsung sehingga bentuknya lebih bersifat kuantitatif.

Selain itu menurut Anwar Prabu Mangkunegara (Kurnia Adriyansyah 2020:22) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas
Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas
Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab
Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan
Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi.

2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Atmosoepipto dalam Hessel Nogi (Hirim tampublon 2020 :15)

berpendapat bahwa kinerja suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal seperti berikut ini :

1. Faktor eksternal yang terdiri dari :
 - a. Faktor Politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan Negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.
 - b. Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar.
 - c. Faktor Sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang ditengah masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etoskerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.
2. Faktor internal yang terdiri dari :
 - a. Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
 - b. Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.
 - c. Sumber manusia, yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.
 - d. Budaya organisasi, yaitu gaya dan identitas suatu organisasi pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.

2.2 Pengertian Pegawai

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah pegawai pemerintahan (birokrat) yang bertugas untuk menjalankan segala urusan administrasi dan manajemen pemerintahan serta melayani kepentingan masyarakat. Menurut A.W. Widjaja (Kurnia Ardiyansyah 2020:30) Pegawai adalah “tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi)”.

Rosdakarya Musanef (Kurnia Ardiyansyah 2020:30) “Sebagai unsur aparatur negara perlu dilihat kualitas Pegawai Negeri Sipil agar dapat dikembangkan suatu sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu menghadapi persaingan ditingkat regional maupun global”.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Sinambela dkk (Agus Hiplunuddin 2017: 160) adalah “ setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

AL Arif 2010 (Agus Hiplunuddin 2017: 208) menyatakan bahwa “pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan atau *service* merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat

pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

2.3.2 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Wasistiono (Kurnia Adriyansyah, 2020: 27) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah sebagai pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publik dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”.

Menurut PANRB (Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi) Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pembina pelayanan adalah instansi/unit kerja yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Unit pelayanan publik adalah instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sehingga berdasarkan pemaparan tersebut maka dapat kita lihat bahwa pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan baik dalam bentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa

yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat maupun pemerintahan daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3.3 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum maka pemerintah melalui lembaga dan seluruh aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang merupakan bantuan atau suatu pertolongan dari pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materil maupun nonmateril.

Menurut Moenir (Ephani Anggara 2018:12) terdapat 3 bentuk pelayanan publik, yaitu :

1. Pelayanan Lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar dan singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena dapat menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalakan tugas.

2. Pelayanan Tulisan

Pelayanan dengan tulisan, layanan yang diberikan berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa penulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang terjadi. Pelayanan tertulis terdiri dari dua macam, yaitu :

- a. Layanan berupa petunjuk informasi dan yang sejenisnya yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atau pelaporan, keluhan, pemberian atau penyerahan dan lain sebagainya.

3. Pelayanan Melalui Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan, bukan hanya sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Umumnya layanan ini dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan pegawai sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, penyaluran kredit dan lain-lain yang kesemuanya dilakukan demi kesejahteraan masyarakat.

2.3.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik memiliki unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur pada proses pelayanan publik diperuntukkan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Dalam hal ini Kasmir (Agus Hipplunuddin 2017: 110) mengatakan bahwa pelayanan yang baik memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai proses pelayanan.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap layanan
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

2.3.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam pelaksanaan pelayanan publik diperlukan prinsip-prinsip untuk dijadikan sebagai acuan ataupun pedoman. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan pelayanan publik (Agus Hipplunuddin 2017:114), menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :

1. Kesederhanaan
Prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
Mencakup persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang bertanggung jawab dan berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan.
3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberian pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.3.6 Kualitas Pelayanan Publik

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. Tanggungjawab
Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan 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 memberikan 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 parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.
- h. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dengan judul penelitian ini telah dikembangkan oleh beberapa peneliti terdahulu, yakni:

1. Penelitian yang dikemukakan oleh Anuar Sadat (2019) yang menyatakan bahwa kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai dengan berbagai indikatornya, yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empahaty*) dapat dikatakan sangat memuaskan/sangat positif. Untuk mengetahui kinerja aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di kantor camat Medan Denai, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif.
2. Penelitian yang dikemukakan oleh Darmansyah Putra (2013) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dengan indikator pengetahuan, pangalaman dan kepribadian dapat dikatakan baik sesuai dengan hasil

penelitian yang dilakukan rata-rata pegawai menyatakan bahwa kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

3. Penelitian yang dikemukakan oleh Umar (2020) menyatakan bahwa 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 Kecamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik. Pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik mengacu pada Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor 13 Tahun 2014 tentang PATEN di Lingkungan Kecamatan Padalarang dan Pemberian layanan publik menekankan pada peran partisipatif masyarakat dan peran aspiratif sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaran pelayanan.
4. Penelitian yang dikemukakan oleh Sefly Mey Natili (2019) meyakini bahwa analisis kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Sarudu Kabupaten Mamuju Utara belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang baik, dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto (2006: 50) menyangkut produktivitas, kualitas Layanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas. Adapun aspek yang belum berjalan dengan baik dengan melihat pembahasan analisis kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pasangkayu adalah aspek produktivitas, aspek

kualitas layanan dan aspek akuntabilitas. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif.

5. Penelitian yang dikemukakan oleh Willy Herdianto Surya (2012) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor camat Bantan sudah termasuk dalam kategori baik, hal ini dilihat dari indikator tangibel, responsivitas, kompetensi dan transparansi. Penelitian ini menggunakan metode observasi dan menyebarkan kuestioner kepada sampel sebanyak 100 responden yang diambil secara Accidental Sampling yang dijumpai pada saat penelitian lapangan dilakukan dan dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur kecamatan dalam hal ini Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis telah terlaksana dengan baik atau sebaliknya.

Persamaan dan perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu/sebelumnya adalah metodologi penelitian atau jenis penelitian yang dipakai sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yang mendeskripsikan dan memaparkan gambaran permasalahan yang terjadi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi yang berbeda di tiap penelitiannya, sudut pandang dan waktu penelitian : (1). Anuar Sadat (2019), penelitian ini dilakukan di kantor camat Medan Denai pada tahun 2019, penelitian yang dilakukan oleh Anuar Sadat yaitu Kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai dapat

dikatakan sangat memuaskan/sangat positif. (2). Darmansyah Putra (2013), penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Pasir Peny Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian yang dilakukan oleh Darmansyah yaitu Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat dengan rata-rata pegawai menyatakan bahwa kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik. (3). Umar (2020), penelitian ini dilakukan di Kantor Camat kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat tahun 2020. Penelitian yang dilakukan oleh Umar yaitu 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 Kecamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik. (4). Sefly Mey Natili (2019), penelitian ini berlangsung di Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara tahun 2019. Penelitian yang dilakukan oleh Sefly yaitu Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara dengan hasil kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Sarudu Kabupaten Mamuju Utara belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang baik, dengan adanya aspek yang belum berjalan dengan baik seperti aspek produktivitas, aspek kualitas layanan dan aspek akuntabilitas. (5). Willy Herdianto Surya (2012). Penelitian ini berlangsung di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis tahun 2012. Penelitian yang dilakukan oleh Willy yaitu Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Penerbitan KK/KTP) sudah termasuk dalam kategori baik, hal ini dilihat dari indikator tangibel, responsivitas, kompetensi dan transparansi.

Jadi kesimpulan perbedaannya yaitu penelitian yang akan saya lakukan ini berlokasi di kantor camat Kecamatan Nassau Kabupaten Toba pada tahun 2021 mengenai analisis kinerja pegawai kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan penelitian ini berlangsung dimasa pandemi covid-19. Penelitian ini nantinya akan merujuk pada kualitas pelayanan publik melalui indikator produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judu Penelitian	Hasil Penelitian
Anuar Sadat (2019)	Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Denai.	Kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai dengan berbagai indikatornya, yaitu berwujud (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiviness), jaminan (assurance), empati (empahaty) dapat dikatakan sangat memuaskan/sangat positif.
Darmansyah Putra (2013)	Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyuh Kabupaten Indragiri Hulu.	Kinerja pegawai dengan indikator pengetahuan, pangalaman, dan kepribadian dapat dikatakan baik sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan rata-rata pegawai menyatakan bahwa kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik.

Umar (2020)	Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang 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 Kecamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik. Pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik.
Sefly Mey Natili (2019)	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara.	Analisis kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Sarudu Kabupaten Mamuju Utara belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang baik, dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto (2006: 50) menyangkut produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Adapun aspek yang belum berjalan dengan baik dengan melihat pembahasan analisis kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pasangkayu adalah aspek produktivitas, aspek kualitas layanan dan aspek akuntabilitas.
Willy Herdianto Surya (2012)	Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat	Penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor camat Bantan sudah termasuk dalam kategori

	Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Penerbitan KK/KTP).	baik, hal ini dilihat dari indikator tangibel, responsivitas, kompetensi dan transparansi.
--	---	--

2.5 Kerangka Konseptual Penelitian

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 dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam UU NO. 43 Tahun 1999 Pasal 3 menyatakan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur pegawai Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunan, dan 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 tolok 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 Nassau dengan menggunakan indikator pengukuran kinerja pegawai yang meliputi: produktivitas pegawai kecamatan Nassau, responsivitas pegawai kecamatan Nassau, serta akuntabilitas pegawai kecamatan Nassau. 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 Konseptuan Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi adalah suatu ilmu yang membahas cara atau metode yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan penelitian ilmiah antara lain meliputi pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data secara sistematis dan objektif untuk memecahkan masalah atau persoalan serta menguji hipotesis dalam rangka mencapai tujuan.

3.1 Jenis Penelitian

Metodologi 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 diteliti dan berusaha memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang apa yang menjadi pokok permasalahan. Menurut Creswell (2016:4) “penelitian kualitatif 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 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian merupakan sumber diperolehnya data dari masalah yang akan diteliti, penelitian ini dilaksanakan dengan memilih lokasi di Kantor Camat Kecamatan Nassau Kabupaten Toba.

Pada pelaksanaan penelitian ini, peneliti memilih tempat pada Kantor Camat Kecamatan Nassau Kabupaten Toba dengan pertimbangan bahwa Kantor Camat Kecamatan Nassau Kabupaten Toba merupakan unsur perangkat daerah yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam pemerintahan khususnya dibidang pelayanan dan penataan terhadap masyarakat, yang pada dasarnya kualitas pelayanan publik yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat dari penyelenggara pelayanan publik. Berbicara dengan pelayanan publik masih terdapat berbagai masalah yang dihadapi khususnya pada kantor camat kecamatan nassau dengan adanya kinerja pegawai Kecamatan yang masih cukup lambat, kurang efisien dan efektif serta kedisiplinan pegawai yang masih minim.

Adapun waktu peneliti dalam melaksanakan penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai dengan bulan September 2021.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian, peneliti tidak menggunakan populasi dan sampel melainkan informan penelitian karena bentuk penelitian yang dipakai peneliti adalah kualitatif. Menurut Bungin (2015:78) “informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian. Informan penelitian dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan bagaimana langkah yang ditempuh peneliti agar dapat memperoleh data atau informasi”. Oleh sebab itu informan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Informan Kunci, merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan kunci yaitu masyarakat di Kantor Camat Nassau yang sedang menerima pelayanan. Adapun tehnik dalam penentuan jumlah informan yaitu menggunakan teknik snowball sampling, dimana jumlah informan tidak dapat ditentukan dengan kata lain informan penelitian yang jumlahnya kecil semakin terus bertambah selagi data yang dibutuhkan oleh peneliti belum cukup atau jenuh.
- b. Informan Utama, merupakan mereka yang merasakan langsung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Camat Kecamatan Nassau Kabupaten Toba. Dalam hal ini yang menjadi informan utama dalam penelitian ini yaitu Pimpinan/Camat dan sekretaris Camat

- c. Informan Tambahan, dalam hal ini yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini yaitu Pegawai Kantor Camat Kecamatan Nassau yang menerima keluhan dari masyarakat.

3.4 Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang merupakan kombinasi beberapa teknik yaitu :

- a. Wawancara

Menurut Crewell (2016:254) dalam wawancara kualitatif peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadapan-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu), wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum, tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*open-ended*) yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari para partisipan.

Wawancara mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu, pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan, dalam hal ini susunan pertanyaan jawaban dikaitkan dengan undang-undang seperti standar disiplin pegawai dilihat berdasarkan undang-undang. Maka wawancara tak terstruktur sangat berbeda dalam hal waktu bertanya dan memberikan respon, yaitu cara ini lebih bebas iramanya. Pertanyaan tidak disusun terlebih dahulu melainkan sesuai dengan keadaan dan ciri yang unik dari informan. Dan pelaksanaan tanya jawab mengalir dalam sehari-hari.

- b. Observasi

Menurut Creswell (2016:254) observasi adalah ketika peneliti langsung turun untuk mengamati perilaku individu-individu di lokasi penelitian.

Dalam pengamatan ini, peneliti merekam/mencatat baik dengan cara terstruktur (misalnya, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti) aktivitas-aktivitas dilokasi penelitian. Para peneliti kualitatif juga dapat terlibat dalam peran-peran yang beragam, mulai dari sebagai non partisipan hingga partisipan utuh. Pada umumnya observasi ini bersifat *open-ended* dimana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada partisipan yang memungkinkan partisipan bebas memberikan pandangan-pandangan mereka.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menguraikan dan menjelaskan apa yang sudah berlaku melalui sumber-sumber dokumentasi, maka dokumentasi adalah bagian penting penunjang objektivitas proses penelitian. Dokumentasi menurut Creswell (2016:225) menyatakan bahwa “selama proses penelitian, peneliti juga bisa mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif (*qualitatif documents*). Dokumen ini bisa berupa dokumen Public (misalnya koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misalnya buku harian, diari, surat dan e-mail)”.

3.5 Defenisi Konseptual

1. Kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

3. Produktivitas adalah indikator untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan pegawai dan tingkat efisiensi penggunaan sarana dan prasarana yang ada.
4. Responsivitas adalah indikator untuk mengukur kemampuan pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat.
5. Akuntabilitas adalah indikator untuk mengukur seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.
6. Kualitas Layanan adalah indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pegawai.

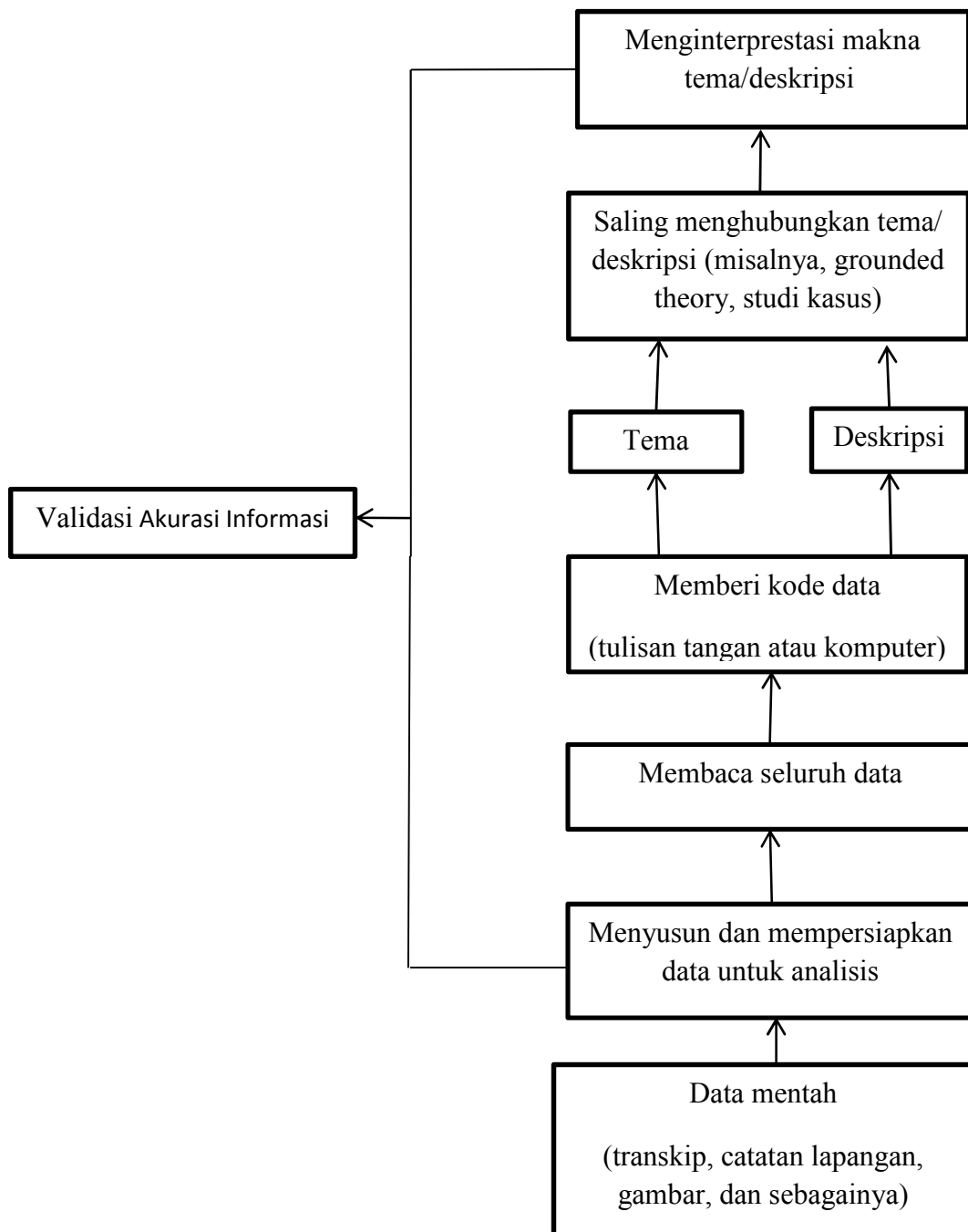
3.6 Analisis Data

Penelitian ini melakukan uji analisis dengan mengumpulkan data-data kemudian menginterpretasikan pada hasil-hasilnya. Metode analisis yang dilakukan terdiri atas teknis analisis kualitatif. Teknik analisis data kualitatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang datanya berupa pertanyaan yang tidak berupa angka-angka, yang kemudian disusun secara naratif dengan pola atau susunan tertentu.

Menurut Jhon W Creswell (2016:260) langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut :

1. Mengelolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, men-scanning materi, menetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun general sense atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.

3. Menganalisis lebih data dengan meng-coding merupakan proses mengelola materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memakainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan mensegmentasi kalimat-kalimat (paragraf).
4. Menerapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha-usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif. Pendekatan yang paling populer adalah dengan menerapkan pendekatan naratif dalam menyampaikan hasil analisis.
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti “pelajaran apa yang dapat diambil dari semua ini?” akan membantu peneliti mengungkap esensi dari suatu gagasan.



Gambar 3.1 Teknik Analisis Data

Sumber : Jhon w. Cresweel. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran*. Edisi Keempat, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016

