

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Kecamatan Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan)

Irdah Lena¹⁾; Bambang Sutikno²⁾; Rijalul Fhikri³⁾

Program of Public Administration

Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: irdalela88@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [22 Mei 2025]

Revised [18 Juni 2025]

Accepted [31 Juli 2025]

KEYWORDS

Kinerja Pegawai , Kantor
Camat, Kualitas Pelayanan
Publik

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai kantor camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kedurang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu 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. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara yaitu kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, tanggung jawab terhadap pekerjaan. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Kantor Camat Kedurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, yang ditandai dengan indikator berjalan sesuai keinginan masyarakat.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the performance of sub-district office employees in improving the quality of public services in Kedurang District. The method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. Sampling in this study uses the snowball sampling technique, where the number of informants cannot be determined; in other words, the number of research informants is small and continues to increase as long as the data needed by the researcher is not sufficient or saturated. Data collection techniques are carried out using observation, interviews, and documentation. The indicators used in this study are the theories put forward by Anwar Prabu Mangkunegara, namely quality, quantity, implementation of tasks, and responsibility for work. The results of this study indicate that the performance of Kedurang Sub-district Office employees in providing services to the public is quite good, which is indicated by indicators running according to community desires.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

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 pelayan 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.

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 semakin baik kualitasnya. Pelayanan publik merupakan jembatan bagi negara untuk menjalankan fungsinya yang berkaitan dengan masyarakat (rakyat). Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dapat dilihat pada kinerja dari organisasi tersebut dimana kinerjanya akan berdampak pada pelayanan publik dimasyarakat.

Dengan kinerja organisasi publik yang baik maka dapat memberikan pelayanan publik yang baik, sedangkan kinerja organisasi yang buruk akan mendapatkan penilaian yang buruk dalam pelayanan kepada masyarakat. 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.

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. 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 kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

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 aparaturnya kecamatan sebagai perangkat daerah, aparaturnya kecamatan dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota.

Suatu organisasi didirikan untuk mencapai 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 dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat mendorong terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kinerja, yang juga disebut prestasi kerja, adalah hasil dan tingkat pencapaian seseorang atau keseluruhan dalam jangka waktu tertentu dalam pelaksanaan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, dan rencana. Kinerja pegawai memiliki beberapa indikator sebagai tolak ukur melihat baik atau tidaknya kinerja seorang pegawai seperti kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

Kantor Camat Kecamatan Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan terletak di Desa Tanjung Alam. Menurut pengamatan penulis, kinerja pegawai Kantor Camat Kecamatan Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan ini sudah cukup baik, dan kualitas pelayanan publik di kantor camat juga sudah cukup baik. Akan tetapi seperti yang kita semua tahu bahwa pelayanan publik masih saja dikritik karena kinerja pegawai yang buruk di organisasi pemerintah. Ini dapat disebabkan oleh beberapa masalah situasi seperti kurangnya kedisiplinan pegawai. Ada banyak hal yang membuat masyarakat tidak puas dengan layanan pegawai tersebut. Bahkan, ada petugas yang bersikap, berbicara, atau memberitahukan sesuatu yang tidak ramah. Selain itu, terkadang ada petugas yang meninggalkan kantor sebelum jam istirahat, membuat masyarakat yang membutuhkan layanan harus menunggu. Hal ini tentunya akan menghambat urusan masyarakat, dan juga dapat menghambat peningkatan kualitas pelayanan.

Kondisi di atas tidak menutup kemungkinan terjadi juga di Pemerintah Kabupaten Bengkulu Selatan khususnya di Kantor Camat Kecamatan Kedurang, dengan adanya permasalahan seperti, kedisiplinan pegawai dalam mentaati 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

LANDASAN TEORI

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*".

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikatakan kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Dari pengertian di atas bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil pekerjaannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2016:260) bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. 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.

Penilaian Kinerja

Menurut 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:

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

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".

Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik

Pengukuran kinerja pelayanan publik digunakan sebagai penilaian atas keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan kebijakan seperti sasaran dan tujuan ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. 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".

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 umum yang ingin dicapai organisasi, sasaran merupakan tujuan organisasi yang sudah dinyatakan secara eksplisit, dan strategi adalah cara atau teknik 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.
- 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.
- 4) Evaluasi kinerja
Evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi

Indikator Kinerja

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

- a. Kualitas, adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- b. Kuantitas, adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
- c. Pelaksanaan tugas, adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- d. Tanggung Jawab terhadap pekerjaan, adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan di tempat kerja.

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. Sedangkan menurut A.W. Widjaja (Kurnia Adriyansyah 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)”.

Pelayanan Publik

Menurut 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”. 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.

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 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.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Atmosoeperto dalam Hessel Nogi (Hirim tumpulon 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 etos kerja 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 atara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.
 - c) Sumber manusia, yaitu kualitas dan penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.
 - d) Budaya organisasi, yaitu gaya dan identitas suatu organisasi pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.

METODE PENELITIAN

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 yang digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan apa yang sedang diteliti dan berusaha memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang apa yang menjadi pokok permasalahan. Dalam penelitian ini metode kualitatif dapat membantu menggali informasi yang lebih dalam terkait dengan analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena metode kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan mendalam sehingga penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atau suatu fenomena yang lebih komprehensif.

Variabel-Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah objek penelitian, atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel penelitian yang dapat digunakan untuk menganalisis kinerja pegawai kantor camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan adalah variabel bebas. Adapun variabel atau objek penelitian ini yaitu kinerja pegawai. Untuk melihat kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka peneliti, mengangkat beberapa indikator yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi sasaran merupakan para informan yang dianggap mengetahui inti permasalahan. Peneliti akan mewawancarai Camat/Sekretaris Camat dan pegawai-pegawai di Kantor Camat, serta masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Kedurang yang sedang menerima pelayanan. Adapun teknik 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. Teknik *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:218-219).

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data sangat penting dalam penelitian lebih lanjut yang akan digunakan peneliti untuk memperoleh data-data penelitian sehingga untuk meminimalkan waktu dan biaya. Sumber data dalam penelitian tentang kinerja pegawai Kantor Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a) Sumber data primer
Data primer dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui tatap muka langsung dan terbuka sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.
- b) Sumber data sekunder
Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, referensi-referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen, observasi, yang diperoleh dari lokasi penelitian tentang kinerja pegawai Kantor Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- a) Observasi
Menurut (Sugiyono, 2016:145) observasi merupakan teknik pengolahan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung tentang bagaimana kinerja pegawai Kantor Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan. Teknik ini juga digunakan untuk memperoleh data lembaga atau fasilitas yang ada.
- b) Wawancara
Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menanyakan pertanyaan secara langsung kepada narasumber. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur. Dalam pelaksanaannya peneliti membawa pedoman tentang hal-hal yang akan ditanyakan.
- c) Dokumentasi
Menurut Mardawani (2020:52) dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencermati dan menganalisis dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau orang lain untuk penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dapat juga diartikan sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilah, dan mengolahnya kedalam sebuah susunan yang sistematis dan bermakna (Sirajuddin Saleh, 2017:74). Analisis data dalam penelitian kualitatif memerlukan konseptualitas yaitu proses menyusun konsep yang dilakukan sebelum memasuki lapangan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkahnya, sebagai berikut:

- a) Reduksi data
Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
- b) Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan atau menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

c) Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan merupakan jawaban rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Jika didapatkan bukti-bukti yang valid maka akan didapatkan kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis kinerja pegawai kantor camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus Kecamatan Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan). Dalam kinerja pegawai dapat dilihat dari penilaian seorang pegawai adalah dengan melihat kualitas pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas adalah hasil kerja yang dapat dicapai pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika bahwa kinerja pegawai Kantor Camat Kedurang berdasarkan kualitasnya sudah berjalan dengan baik dimana dapat kita lihat bahwa setiap pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang membutuhkan. Hasil kerja yang dapat dicapai pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Dari setiap pegawai sudah melakukan tugasnya dengan baik namun ketika masih ada kualitas kerjanya masih kurang maka akan langsung dilakukan peneguran sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Dalam setiap pekerjaan demi mendapatkan kualitas pelayanan yang baik tentunya terlebih dahulu diperlukan kualitas kinerja pegawai yang baik. Dengan melakukan pekerjaan dengan baik, teliti, tepat dan terampil serta disiplin dalam bekerja juga diperlukan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang bagus. Para pegawai tentunya selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kedurang dengan cara mengikuti beberapa pelatihan, diklat, serta meningkatkan lagi kedisiplinan dalam bekerja.

Kinerja pegawai dapat dilihat dari kuantitas kerja yang berkaitan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu. Dengan kuantitas tersebut seorang pegawai memiliki kemampuan ataupun kepercayaan untuk melakukan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berdasarkan kuantitas sangat penting karena memberikan gambaran yang jelas tentang produktivitas pegawai. Adapun kinerja pegawai Kantor Camat Kedurang sudah memiliki kuantitas kerja yang baik dimana para pegawai kantor camat sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan dan juga sudah menerapkan prosedur atau SOP yang ada, memiliki tingkat keahlian sesuai tupoksi masing-masing, pekerjaan diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang diberikan. Setiap pegawai memiliki skill dan kemampuan dalam bidangnya sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dan dengan mengetahui jumlah pekerjaan yang telah diselesaikan, kita dapat menilai apakah pegawai telah bekerja secara efektif dan efisien. Selain itu, data kuantitas juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menetapkan target kinerja di masa mendatang.

Pelaksanaan tugas pegawai kantor camat saat ini cukup baik. Pegawai kantor camat melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Kebanyakan pegawai mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan. Pegawai juga sudah melayani masyarakat dengan cepat tanpa menunda-nunda pekerjaan. Serta dalam melaksanakan tugasnya pegawai sudah menggunakan dan memanfaatkan alat bantu atau fasilitas yang ada berupa laptop, komputer, printer dan lain-lain. Namun, masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti dalam hal koordinasi antar bagian dan inovasi dalam menyelesaikan masalah.

Tingkat tanggung jawab pegawai kantor camat sudah cukup baik. Pegawai memiliki kesadaran akan pentingnya tugas yang mereka emban dan berusaha untuk menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya, karena itu adalah suatu kewajiban para pegawai memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Mereka juga sudah menjalankan tanggung jawab dan kewajibannya sesuai dengan tupoksi masing-masing. Namun, mungkin masih ada beberapa pegawai yang perlu ditingkatkan kesadaran tanggung jawabnya, terutama dalam hal menyelesaikan tugas dan menjaga kerahasiaan data.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah tekanan sosial, motivasi kerja, kompetensi, kepemimpinan, ekonomi, dan juga teknologi serta tujuan organisasi. Adapun jika dikelompokkan faktor-faktor di atas terdapat faktor eksternal dan faktor internal.

Faktor eksternal yang terdiri dari:

- 1) Faktor sosial/ tekanan sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang ditengah masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja pegawai.
- 2) Faktor Ekonomi, misalnya sistem penggajian dan tunjangan. Sistem penggajian yang adil dan transparan serta adanya tunjangan yang menarik dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai untuk lebih baik lagi.
- 3) Kepemimpinan, gaya kepemimpinan camat dan pimpinan unit kerja sangat berpengaruh pada kinerja pegawai. Kepemimpinan yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memotivasi pegawai untuk berprestasi.
- 4) Sarana dan prasarana misalnya teknologi, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pekerjaan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, namun juga memerlukan adaptasi para pegawainya.

Faktor Internal yang terdiri dari:

- 1) Motivasi, tingkat motivasi pegawai sangat berpengaruh pada kinerja, apabila tingkat motivasi kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pegawai.
- 2) Kompetensi: Keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan faktor kunci. Semakin kompeten seorang pegawai, semakin baik pula kinerjanya.
- 3) Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai atau target dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Pembahasan

Kinerja pegawai kantor camat dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat di kecamatan kedurang sudah berjalan dengan baik. Hasil kerja yang telah dicapai pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi di kantor camat kedurang sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang dalam upaya mencapai tujuan organisasinya. Dari setiap pegawai juga sudah melakukan tugasnya dengan baik namun ketika masih ada kualitas kerjanya yang masih kurang maka akan langsung dilakukan peneguran sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Dalam setiap pekerjaan demi mendapatkan kualitas pelayanan yang baik tentunya terlebih dahulu diperlukan kualitas kinerja pegawai yang baik. Dengan melakukan pekerjaan dengan baik teliti, tepat dan terampil serta disiplin dalam bekerja juga diperlukan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang bagus. Kinerja pegawai berdasarkan kuantitas kerja sudah memiliki kuantitas yang baik di mana para pegawai kantor camat sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan dan juga sudah menerapkan prosedur atau sop yang ada memiliki tingkat keahlian sesuai tupoksi masing-masing serta pekerjaan diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang diberikan. Setiap pegawai memiliki skill dan kemampuan dalam bidangnya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Secara umum pelaksanaan tugas pegawai kantor camat saat ini sudah cukup baik. Pegawai kantor camat melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing, kebanyakan pegawai mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan pegawai juga sudah melayani masyarakat dengan cepat tanpa menunda-nunda pekerjaan. Serta dalam melaksanakan tugasnya pegawai sudah menggunakan dan memanfaatkan alat bantu atau fasilitas yang ada berupa laptop, komputer, printer, dan lain-lain. Sedangkan jika kinerja diukur dengan tingkat tanggung jawab pegawai dapat dikatakan bahwa tingkat tanggung jawab pegawai kantor camat kedurang sudah cukup baik dimana pegawai memiliki kesadaran akan pentingnya tugas yang mereka emban dan berusaha untuk menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya, karena itu adalah suatu kewajiban para pegawai memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Mereka juga sudah menjalankan tanggung jawab dan kewajibannya sesuai dengan tupoksi masing-masing.

Kinerja pegawai di kantor camat merupakan faktor penting dalam keberhasilan pelayanan publik di tingkat kecamatan banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai baik faktor internal maupun eksternal. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik diantaranya yaitu faktor sosial atau tekanan sosial faktor ekonomi misalnya sistem penggajian dan tunjangan, kepemimpinan, sarana dan prasarana misalnya teknologi. Sedangkan berdasarkan faktor internal yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu motivasi, kompetensi, dan tujuan organisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kinerja pegawai Kantor Camat Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan sudah dapat dikatakan baik karena poin atau indikator berjalan sesuai keinginan masyarakat yakni kualitas dan kuantitas

kinerjanya dalam mengurus kepentingan masyarakat sudah baik, dalam pelaksanaan tugasnya sudah menggunakan alat bantu seperti laptop, printer dan semua pegawai mahir dalam menggunakannya, berdasarkan tanggung jawab terhadap pekerjaan juga sudah baik, dimana pegawai sudah mengutamakan kepentingan masyarakat, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan santun dan ramah, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat waktu.

Daya tanggap pegawai di Kecamatan Kedurang cukup baik hal ini dilihat dari daya tanggap pegawai terhadap harapan-harapan, aspirasi dan keluhan-keluhan yang dialami masyarakat dan menekankan pada efisien dan efektivitas pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kinerja pegawai di Kantor Camat Kedurang merupakan faktor penting dalam keberhasilan pelayanan publik di tingkat Kecamatan Kedurang, banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai baik faktor internal maupun eksternal.

Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik diantaranya yaitu faktor sosial atau tekanan sosial, faktor ekonomi misalnya sistem penggajian dan tunjangan, kepemimpinan, sarana dan prasarana misalnya teknologi. Sedangkan berdasarkan faktor internal yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu motivasi, kompetensi, dan tujuan organisasi.

Saran

Untuk menciptakan kinerja pegawai yang lebih baik, hendaknya pengetahuan, kemampuan dan kepribadian pegawai dapat lebih ditingkatkan lagi melalui berbagai pelatihan kerja serta bimbingan dan didukung penuh oleh pimpinannya. Untuk mengantisipasi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, hendaknya seorang atasan atau pimpinan harus mengetahui kemampuan pegawainya dalam melaksanakan setiap pekerjaan serta pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan dan skill yang dimilikinya agar masyarakat selalu merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai itu sendiri. Diharapkan agar pemimpin memberikan perhatian pada kinerja pegawainya, karena dengan mengetahui kinerja pegawai dapat diukur apakah layanan yang diberikan kepada masyarakat sudah maksimal atau belum. Kantor Kecamatan sebaiknya selalu meningkatkan kinerjanya lebih baik lagi. Sebaiknya Pimpinan Kantor Camat Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan sebaiknya lebih mengarahkan pegawai supaya lebih disiplin baik dalam waktu kehadiran maupun kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmansyah Putra 2013 "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu".
- Debora Pane, 2022, "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba".
- Ellia, 2015, Jurnal Pemerintahan Integratif, "Upaya Camat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Malinau".
- 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".
- Hayati, 2017, *Pengertian Kinerja*, Surakarta: Bintang Pelita
- Hirim, 2020, *Elemen Pokok Pengukuran Kinerja*, Jakarta: Remaja Rosada
- Kurnia Ardiansyah, 2020, *Kualitas Pelayanan Publik*, Banten: Anak Cerdas
- Mardiasmo, 2011, *Pengertian Pegawai*, Bandung: Pelanggi Jingga
- Robbins, (2016), *Pengertian Kinerja*, Kediri: Rajawali Press
- Sedarmayanti, (2014) *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono. (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta