



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 7383-7396

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan

Kristo Alafabe Waruwu^{1✉}, Syah Abadi Mendrofa², Odaligoligoziduhu Halawa³, Eliyunus

Waruwu⁴, Forman Halawa⁵

Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

Email: kristowaruwu39@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik sangat penting untuk memastikan efisiensi dan efektivitas tugas-tugas pemerintah yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Hilisalawahe memiliki ciri-ciri yang bervariasi. Sebagian besar pegawai telah memberikan pelayanan dengan baik, namun terdapat juga kendala dalam beberapa aspek kinerja. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai termasuk kurangnya pelatihan dan pengembangan, kurangnya sumber daya, dan masalah komunikasi internal. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya tindakan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan.

Kata kunci: *Kinerja pegawai, Pelayanan publik, Kantor Camat, Kabupaten Nias Selatan.*

Abstract

This research aims to analyze the performance of employees in providing services to the public at the Office of the District Head (Kantor Camat) in Hilisalawaaha, South Nias Regency. Employee performance in delivering public services is crucial to ensure the efficiency and effectiveness of government tasks related to the needs of the community. The research methodology employed is qualitative, with data collection through interviews, observations, and documentation. The results of the study reveal that the performance of employees at the Office of the District Head in Hilisalawaaha varies. While most employees have provided good service, there are challenges in certain aspects of performance. Factors hindering employee performance include a lack of training and development, insufficient resources, and internal communication issues. The implications of these findings underscore the need for improvement measures aimed at enhancing the quality of service delivery to the local community.

Keywords: *Employee performance, Public service, Sub-District Head Office, South Nias Regency*

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai adalah aspek yang sangat penting dalam menjaga produktivitas dan keberhasilan suatu organisasi, baik itu di sektor pemerintahan maupun swasta. Kinerja pegawai dapat mencerminkan sejauh mana individu-individu yang bekerja dalam organisasi tersebut mampu mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kinerja pegawai menjadi suatu perhatian utama bagi manajemen dan pemangku kepentingan organisasi dengan hal terkait dengan pelayanan yang efektif dan berkualitas merupakan landasan penting dalam membentuk hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakatnya. Namun, sebagai cerminan dari masyarakat yang dinamis, tantangan-tantangan kompleks seringkali mewarnai jalannya pelayanan publik. Saat masyarakat datang untuk meminta bantuan atau informasi, apa yang mereka harapkan adalah layanan yang mengalir lancar, responsif, dan memberikan solusi sesuai kebutuhan mereka. Namun, kenyataannya, tidak jarang kita mendengar cerita-cerita tentang birokrasi yang rumit, pegawai yang tidak responsif, dan pelayanan yang kurang memuaskan.

Dalam suasana yang semakin cepat berubah ini, penting bagi kita untuk memahami mengapa pelayanan yang efektif dan berkualitas begitu penting bagi kemajuan bangsa. Pelayanan yang unggul bukan hanya sekadar janji politik, tetapi cerminan nyata dari komitmen untuk mendukung kesejahteraan masyarakat. Ketika pelayanan beroperasi dengan baik, masyarakat akan merasakan manfaatnya dalam banyak aspek kehidupan. Mulai dari kemudahan akses ke layanan dasar seperti kesehatan dan pendidikan hingga berbagai fasilitas, semuanya berkontribusi untuk meningkatkan kualitas hidup

masyarakat.

Kantor Camat Hilisalawahe dalam konteks pelayanan kepada masyarakat. ini akan difokuskan pada aspek-aspek yaitu Evaluasi Pelayanan Publik yaitu aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, responsifitas, keramahan, dan kesopanan pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat, Efisiensi dan Produktivitas yaitu tentang sejauh mana proses pelayanan dapat dijalankan secara efisien, penggunaan sumber daya yang tepat, dan upaya untuk meningkatkan produktivitas pegawai dalam melayani masyarakat, Kompetensi dan Keterampilan Pegawai yaitu pengetahuan, keterampilan teknis, dan keterampilan interpersonal akan dievaluasi untuk memahami sejauh mana pegawai memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil artinya PP No. 53 Tahun 2010 itu menyatakan antara lain yaitu Mentaati ketentuan jam kerja, Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik, Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing dan Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Hal ini yang menarik untuk dapat dicari jalan keluar bahkan sumber masalahnya agar pelayanan publik di Kantor Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan dapat memenuhi standarisasi serta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat terutama.

Berangkat dari fenomena yang terjadi itulah peneliti melihat adanya beberapa gejala kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan yang kurang baik. Hal ini terlihat pada gejala-gejala sebagai berikut:

a. Lama Waktu Tunggu:

Masyarakat masih harus menunggu dalam waktu yang lama sebelum mendapatkan pelayanan dari pegawai di kantor camat. Lama waktu tunggu yang berlebihan dapat mengindikasikan masalah dalam sistem pelayanan atau kurangnya perencanaan dan pengaturan sumber daya.

b. Ketidaktelitian dalam Pelayanan:

Masih ada kesalahan atau ketidaktelitian dalam proses pelayanan yang diberikan

oleh pegawai. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kantor camat.

c. Ketidakramahan atau Ketidaksopanan:

Masyarakat masih mengalami perlakuan yang kurang ramah atau tidak sopan dari pegawai saat mendapatkan pelayanan. Sikap pegawai yang kurang baik dapat berpengaruh negatif terhadap citra kantor camat dan kualitas pelayanan yang diberikan.

d. Ketidaksesuaian dengan Harapan Masyarakat:

Hasil pelayanan yang diberikan masih tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Ketidaksesuaian ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, kejelasan informasi, atau solusi atas permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Dari latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan".

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Hilisalawahe?

Tinjauan Pustaka

Pengertian Kinerja

Menurut Simanjuntak (2020:105), "kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas tertentu". Sedangkan kinerja organisasi adalah tingkat pencapaian hasil untuk mewujudkan tujuan organisasi tersebut maka perlu dilakukan penilaian prestasi kerja. Penilaian presentasi kerja adalah proses melalui organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai presentasi Kariawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan persoanalina dan memberikan feedback atau umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka (Ardana dkk., 2020:125), kinerja merupakan suatu bentuk multidimensional construction yang mencakup banyak faktor yang dapat mempengaruhinya. Sementara itu konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Malayu Hasibuan (2018:23), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai:

1. **Motivasi:** Motivasi adalah dorongan internal yang mendorong seseorang untuk bertindak atau melakukan sesuatu. Faktor motivasi yang kuat dapat meningkatkan kinerja pegawai karena mereka akan lebih bersemangat, berdedikasi, dan berusaha mencapai tujuan organisasi.
2. **Kompetensi:** Kompetensi merujuk pada pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik dalam pekerjaan mereka cenderung dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik.
3. **Lingkungan Kerja:** Lingkungan kerja yang kondusif juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang baik, termasuk dukungan tim, fasilitas yang memadai, dan budaya kerja yang positif, dapat meningkatkan produktivitas dan motivasi pegawai.
4. **Kepemimpinan:** Gaya kepemimpinan yang efektif dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. Kepemimpinan yang baik mencakup kemampuan untuk memberikan arahan yang jelas, memberi dukungan, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan mendorong partisipasi aktif dari pegawai.
5. **Penghargaan:** Pengakuan dan penghargaan atas kinerja yang baik merupakan faktor penting dalam memotivasi pegawai. Penghargaan dapat berupa pujian, insentif, promosi, atau bentuk apresiasi lainnya yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan dedikasi pegawai.

Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian Prestasi Kerja adalah proses evaluasi kinerja dan pencapaian hasil kerja seorang pegawai dalam sebuah organisasi. Tujuan dari penilaian prestasi kerja adalah untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai telah mencapai tujuan kerja, memenuhi tugas-tugas yang telah ditetapkan, serta memberikan kontribusi yang positif terhadap organisasi. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah peraturan yang mengatur tentang proses penilaian kinerja PNS di Indonesia. Peraturan ini memberikan pedoman dan ketentuan mengenai bagaimana penilaian kinerja PNS dilakukan, standar penilaian yang digunakan, serta kriteria untuk menilai prestasi kerja PNS. Menurut Henry (Willy Herdianto 2020:21) 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”.

Pegawai

Menurut Soedaryono (2018:6), pengertian pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta sedangkan menurut Robbins (2018:10), pengertian pegawai adalah “orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja pegawai menurut Gibson dalam Sri Suranta (2020: 27) adalah:

1. Kualitas hasil pekerjaan yaitu dapat diukur dari ketepatan waktu, ketelitian kerja dan kerapian kerja;
2. Kuantitas hasil pekerjaan yaitu dapat diukur dari: jumlah pekerjaan dan jumlah waktu yang dibutuhkan;
3. Pengertian terhadap pekerjaan yaitu dapat diukur dari pemahaman terhadap pekerjaan, dan kemampuan kerja;
4. Kerja sama yaitu kemampuan bekerja sama.

Definisi Pelayanan

Menurut Philip Kotler: Philip Kotler, (2018:22), mendefinisikan pelayanan sebagai "setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, dan merupakan intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Leonard L. Berry: Leonard L. Berry, (2019:35), pelayanan sebagai interaksi manusia atau aktivitas yang didasarkan pada sistem, yang diarahkan untuk memberikan manfaat kepada penerima layanan. Menurut Valarie A. Zeithaml, dkk (2019:34), pelayanan sebagai perbedaan antara persepsi pelanggan tentang harapan sebelum menerima pelayanan dengan persepsi setelah menerima pelayanan.

Prinsip pelayanan

Menurut Robert K. Greenleaf (2018:12), prinsip pelayanan masyarakat adalah:

1. Pelayanan sebagai tujuan: Pemimpin sejati menganggap pelayanan sebagai tujuan utama dari kepemimpinannya. Mereka berusaha untuk membantu dan melayani anggota masyarakat serta memahami dan memenuhi kebutuhan mereka.

2. Mendengarkan dan berempati: Seorang pemimpin pelayan cenderung mendengarkan dengan aktif dan berempati terhadap masalah dan kebutuhan orang-orang yang dilayani. Mereka berusaha untuk memahami perspektif orang lain sebelum mengambil keputusan.
3. Penciptaan lingkungan yang inklusif: Pemimpin pelayan menciptakan lingkungan di mana setiap anggota masyarakat merasa dihargai, didengar, dan didukung. Mereka mempromosikan keadilan dan kesetaraan.
4. Mendorong pertumbuhan dan pengembangan: Pemimpin pelayan berusaha untuk membantu anggota masyarakat berkembang secara pribadi dan profesional. Mereka mendukung pengembangan potensi individu dan kelompok.
5. Mengutamakan kepentingan masyarakat: Pemimpin pelayan lebih mementingkan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Mereka bertindak dengan integritas dan kejujuran untuk kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Asas pelayanan

Asas-asas pelayanan publik dapat dilihat dalam keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 di antaranya:

1. Transparansi. bersifat terbuka, yaitu dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondosional. Sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerimaan pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerimaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Keller (2018:143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Sedangkan menurut Philip Kotler (2020:45), Kualitas pelayanan Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan berbasis data dan survei

kepuasan masyarakat dapat dianggap sebagai alat untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Leonard L. Berry (2018:78), indikator Kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Responsif terhadap kebutuhan yaitu: Mengukur kecepatan dan ketepatan dalam merespons permintaan dan keluhan.
2. Ketepatan informasi yaitu: Mengukur akurasi dan relevansi informasi yang diberikan kepada.
3. Komunikasi antarpegawai yaitu: Mengukur sejauh mana komunikasi antara pegawai dalam memberikan pelayanan yang terkoordinasi.

METODE PENELITIAN

Maolani dan Cahyana (2020), berpendapat bahwa: "Metode penelitian merupakan suatu proses sistematis dari penelitian yang menyangkut bagian bagian yang saling berkaitan, atau suatu langkah-langkah yang sistematis dan logis untuk memecahkan suatu masalah dalam memperoleh hasil yang obyektif". Metode yang digunakan di penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana pendekatan ini dapat digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang mengidentifikasi indikator kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang relevan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor camat hilisalawaahe kabupaten nias selatan. Indikator kinerja dan kualitas pelayanan ini harus mencakup aspek-aspek seperti responsivitas, kecepatan pelayanan, akurasi, kesopanan, kepatuhan terhadap prosedur. Metode wawancara, observasi dan dokumentasi dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan.

Sugiyono, 2019:224, "Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan". Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

John W. Creswell (2018:400), Creswell menyatakan bahwa observasi adalah proses mengumpulkan data dengan mengamati orang, tempat, atau peristiwa secara langsung. Observasi dapat dilakukan secara partisipan, yaitu dengan terlibat langsung dalam kegiatan yang diamati, atau secara nonpartisipan, yaitu mengamati dari luar tanpa terlibat langsung. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa atau

fenomena yang menjadi fokus penelitian. Saya melakukan observasi Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan yang beralamat Maluo Kecamatan Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019 : 195), menyatakan bahwa wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh". Wawancara merupakan sesi tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti yang dilaksanakan secara tatap muka dengan Camat Hilisalawahe, pegawai dan masyarakat.

3. Dokumentasi

Michael Buckland (2018:240), Seorang ahli dalam bidang ilmu informasi dan perpustakaan yang telah mengemukakan konsep "rekayasa dokumentasi" dan penekanan pada pentingnya konteks informasi dalam dokumentasi. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan. Adapun contoh dari dokumentasi yaitu : catatan data tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias Selatan di sertai gambar-gambar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor camat

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor camat merupakan suatu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas dan efisien. Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor camat memiliki peran penting dalam memastikan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat yang datang untuk memperoleh layanan. Artinya Pegawai di kantor camat harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang tugas dan prosedur mereka, serta keahlian yang relevan untuk memberikan pelayanan dengan baik, Kemampuan komunikasi yang baik sangat penting yaitu Pegawai harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif dengan masyarakat yang datang untuk memperoleh informasi atau layanan. Ini mencakup kemampuan mendengarkan dengan baik dan menjawab pertanyaan dengan ramah.

Pegawai kantor camat harus memiliki keterampilan interpersonal yang baik untuk berinteraksi dengan beragam jenis masyarakat. Mereka harus dapat mengatasi konflik

dengan baik dan bersikap sopan serta menghormati semua individu yang datang untuk memperoleh layanan. Mengikuti prosedur yang ditetapkan dengan benar adalah penting dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan legal artinya pegawai harus memahami dan mematuhi prosedur yang berlaku dimana pegawai harus dapat menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih cepat pelayanannya,. Pegawai harus terampil dalam menggunakan perangkat lunak dan sistem yang diperlukan untuk pekerjaan mereka, pegawai harus mampu mengelola waktu mereka dengan baik untuk menghindari antrian panjang dan memberikan pelayanan dengan cepat dimana ini dapat mencakup penjadwalan yang efisien dan prioritas yang tepat dalam memberikan pelayanan, Kantor Camat memberikan pelatihan berkala dan pengembangan pegawai untuk membantu meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, dengan hal tersebut dapat memprioritaskan kepuasan masyarakat ini merupakan penting yang harus diterapkan kepada pegawai untuk kepentingan masyarakat, Kantor camat harus memiliki sistem evaluasi kinerja pegawai dan mekanisme untuk menerima umpan balik dari masyarakat. Hal ini dapat membantu mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan artinya pegawai di kantor camat harus memiliki pemahaman yang kuat tentang peran mereka dalam melayani kepentingan publik dan masyarakat secara umum. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat

Memahami dan mengelola faktor-faktor dengan baik dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor ini dapat bersifat internal (terkait dengan pegawai itu sendiri) atau eksternal (terkait dengan lingkungan kerja dan organisasi). Faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat yaitu Motivasi: Tingkat motivasi pegawai dapat memengaruhi sejauh mana mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Motivasi yang tinggi dapat mendorong pegawai untuk berusaha lebih keras dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, Kemampuan dan Keterampilan: Kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas mereka adalah faktor penting. Pelatihan yang memadai dan pengembangan keterampilan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik, Kepemimpinan dan Manajemen: Kualitas kepemimpinan di Kantor Camat memiliki dampak besar pada kinerja pegawai. Pemimpin

yang efektif dapat memberikan arahan yang jelas, dukungan, dan insentif yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai, Sistem Penghargaan dan Pengakuan: Sistem penghargaan dan pengakuan yang adil dapat memotivasi pegawai untuk berkinerja lebih baik. Ini dapat mencakup penghargaan finansial, promosi, atau pengakuan verbal atas prestasi mereka.

Kondisi Kerja: Lingkungan kerja yang nyaman dan aman dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sebaliknya, kondisi kerja yang buruk atau tidak memadai dapat menghambat kinerja mereka, Teknologi dan Sistem Informasi: Akses yang mudah ke teknologi dan sistem informasi yang canggih dapat memfasilitasi pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada masyarakat, Kebijakan dan Prosedur: Kebijakan dan prosedur yang jelas dan dapat dipahami dapat membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan standar, Beban Kerja: Beban kerja yang berlebihan atau tidak seimbang dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan kinerja pegawai. Pemantauan yang baik terhadap beban kerja diperlukan untuk menjaga keseimbangan yang baik, Kualitas Pelatihan dan Pengembangan: Program pelatihan dan pengembangan yang berkualitas dapat membantu pegawai untuk terus meningkatkan keterampilan mereka dan tetap relevan dalam menjalankan tugas-tugas mereka, Kepuasan Kerja: Tingkat kepuasan kerja pegawai dapat memengaruhi kinerja mereka. Pegawai yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih bersemangat dan produktif, Dukungan Keluarga: Faktor di luar lingkungan kerja, seperti dukungan keluarga, juga dapat memengaruhi kinerja pegawai. Dukungan dari keluarga dapat membantu mengurangi stres dan meningkatkan fokus pegawai pada tugas-tugas mereka.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti sudah rangkum, maka peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Camat Hilisalawahe Kabupaten Nias selatan adalah:

1. Kualitas hasil pekerjaan pegawai di kantor camat memiliki dampak besar pada pelayanan kepada masyarakat. Jika kualitasnya rendah, pelayanan kepada masyarakat akan terganggu dan mempengaruhi citra kantor camat.
2. Kuantitas hasil pekerjaan juga penting, tetapi tidak boleh mengorbankan kualitas. Peningkatan efisiensi dalam menyelesaikan tugas-tugas dapat meningkatkan produktivitas dan kemampuan untuk melayani lebih banyak masyarakat.
3. Pegawai telah memahami dengan baik semua tugas dan tanggung jawab mereka

cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik.

4. Kerja sama antarpegawai terjadi dengan baik dan sejalan menjaga kelancaran pelayanan. Kolaborasi yang baik antarpegawai dapat membantu mengatasi hambatan dan memastikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
5. Responsif terhadap kebutuhan masyarakat adalah kunci. Pegawai harus sigap dalam menangani permintaan dan masalah masyarakat dengan cepat dan efektif.
6. Ketepatan dalam memberikan informasi sangat penting untuk mencegah kesalahpahaman dan kesalahan dalam proses pelayanan. Informasi yang akurat dan tepat waktu adalah aspek krusial.
7. Komunikasi yang baik antarpegawai dapat membantu dalam pertukaran informasi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Dalam situasi kompleks, komunikasi yang buruk dapat menghambat kerja sama dan koordinasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anaroga (2019). "Pengaruh Gaji, Lingkungan Kerja, dan Kesempatan Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai. Jakarta
- Afandi, (2021), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Bandung.
- Ardana, I. B. K., dkk. (2020). "Buku Penilaian Prestasi Kerja." Bandung.
- Ardana (2020). "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." Administrasi Publik.
- Berry, Leonard L. (2018). "Tentang Pelayanan Hebat: Suatu Kerangka Kerja untuk Aksi." Free Press.
- Berry, Leonard L. (2019). "Tentang Pelayanan Hebat: Suatu Kerangka Kerja untuk Aksi." Free Press.
- Buckland, Michael. (2018). "Rekayasa Dokumentasi dan Pentingnya Konteks Informasi."
- Creswell, J. W. (2018). "Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran." Edisi ke-5. Penerbit Pustaka Pelajar.
- Carnegie, Dale. (2020). "Kemampuan Berkomunikasi yang Baik dalam Dunia Kerja."
- Drucker, P. F. (2019). The Effective Executive: Panduan Definitif untuk Menyelesaikan Hal yang Tepat.
- Garvin, David A. (2019). "Bersaing dalam Delapan Dimensi Kualitas." Harvard Business Review.
- Greenleaf, Robert. K. (2018). Kepemimpinan Pelayan. Bandung
- Hayati Sinambela. (2019). "Tingkat Keberhasilan dalam Menjalankan Tugas: Kinerja dan Etika Kerja." Bandung.

Hasibuan, M. S. P. (2018). "Kuku Kinerja dan Kualitas Kerja." Semarang.

Hasibuan, Malayu S.P. (2018). "Manajemen Sumber Daya Manusia." Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Herdianto, Willy. (2020), proses organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Makasar.

Kasmir (2018). "Manajemen Sumber Daya Manusia." Edisi 5. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Asas-asas Pelayanan Publik.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). Manajemen Pemasaran. Semarang.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Asas Pelayanan.

Leonard L. Berry. (2019). "Tentang Pelayanan Hebat: Suatu Kerangka Kerja untuk Aksi." Free Press.

Lencioni, Patrick. (2018). "Kerjasama yang Kuat dalam Tim Kerja." Lencioni, Patrick. (2018). "Kerjasama yang Kuat dalam Tim Kerja.

Maolani, M., & Cahyana, I. (2020). "Pendekatan Kualitatif dalam Menilai Kinerja Pegawai." Mangkunegara.(2019). "Buku Harbani Pasalong Kinerja." Yogyakarta.

Mathis dan Jacson. (2019). "Standar Kinerja dan Pengukuran Prestasi Kerja dalam Organisasi."

Mustnir, A., & Hamid, H. (2019). "Dalam Tatanan Masyarakat Terhadap Stimulasi Terhadap Kebijakan-Kebijakan dalam Pelayanan oleh Pemerintahan."

Nasucha (2020). "Pengukuran Kinerja Pegawai dalam Organisasi." Manajemen dan Bisnis.

Nawawi, Hadari (2019). "Manajemen Kinerja." Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Philip Kotler. (2018). "Prinsip-prinsip Pemasaran." Edisi ke-17. Pearson.

Robbins, Stephen P. (2018). pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja. Makasar

Sedarmayanti (2020). "Manajemen Sumber Daya Manusia." Edisi Revisi. Bandung: CV Mandar Maju.

Sekaran, U. (2018). "Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keterampilan Penelitian." Edisi 6. Salemba Empat.

Sinambela, L. P. (2011). "Pelayanan Publik: Teori dan Praktik." PT RajaGrafindo Persada.

Simanjuntak. (2020). "Kinerja adalah Tingkat Pencapaian Hasil atau Pelaksanaan Tugas Tertentu."

Soeprihanto (2019). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Instansi Pemerintah di Indonesia." Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik.

Sri Suranta. (2020). "Manajemen Sumber Daya Manusia." Yogyakarta: CV Budi Utama.

Soedaryono. (2018). kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.

Sugiyono. (2019). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D." Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2020). Manajemen Jasa: Konsep, Penerapan, dan Penelitian.

Tuckman, Bruce. (2020). "Tahap Norming dalam Pengembangan Kerja Sama Tim.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Valarie A. Zeithaml, dkk. (2019). "Memberikan Layanan Berkualitas: Menyeimbangkan Persepsi dan Harapan Pelanggan." Free Press.

Willy Herdianto Henry. (2020). "Penilaian Kinerja dan Pengembangan Pegawai dalam Organisasi."