

**KINERJA CAMAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN SUMBER DAYA APARATUR KECAMATAN
DI KECAMATAN LANGSA BARAT KOTA LANGSA**

TESIS

OLEH

**MARENDRA RAMADATA
NPM. 181801045**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

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

**KINERJA CAMAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN SUMBER DAYA APARATUR KECAMATAN
DI KECAMATAN LANGSA BARAT KOTA LANGSA**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Kinerja Camat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan di Kecamatan Langsa Barat Kota Langsa

Nama : Marendra Ramadata

NPM : 181801045



Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Warjio, MA

Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur

**Dr. Abdul Kadir, M.Si
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Teloh diuji pada Tanggal 19 Agustus 2020

Nama : Marendra Ramadata

NPM : 181801045



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si

Sekretaris : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

Penguji Tamu : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 19 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Marendra Ramadata

ABSTRAK

Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan di Kecamatan Langsa Barat Kota Langsa

Nama : Marendra Ramadata
NPM : 181801045
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Peneliti memfokuskan penelitian di kantor kecamatan Langsa Barat Kota Langsa. Identifikasi masalah: kurang optimalnya pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan; Pelanggaran yang dilakukan pegawai dalam ketentuan jam kerja; kurangnya teguran ataupun sanksi dari pimpinan terhadap bawahannya yang melakukan pelanggaran; sarana dan prasarana yang kurang memadai; pelaksanaan tugas yang tidak efisien.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan Tesis ini adalah kualitatif dengan pendekatan induktif. Populasi data ini adalah seluruh aparat Kantor Kecamatan langsa Barat yang berjumlah 34 orang. Untuk teknik pengumpulan data dalam Tesis ini menggunakan wawancara, dokumentasi, observasi, dan triangulasi data. Menggunakan teori kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006) yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Resposibilitas dan Akuntabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada tumpang tindih pekerjaan yang terjadi, kualitas pegawai belum menunjukkan kinerja yang maksimal, pengetahuan pegawai terhadap pekerjaannya sudah cukup baik, kreativitas dan kerjasama yang belum optimal sehingga menghambat pekerjaan, Penampilan pegawai menunjukkan performa yang baik dalam melayani masyarakat. Hal ini menunjukkan keseriusan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas dilihat dari tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik. Artinya pemberi layanan sudah cukup mampu menyediakan layanan dengan teliti terhadap produk layanan yang di hasilkan.

Kesimpulannya kinerja pegawai kecamatan Langsa Barat belum sepenuhnya optimal; Saran: perlunya memenuhi segala aspek sarana dan prasarana yang belum memadai, perlunya meningkatkan motivasi untuk kesadaran dan tanggung jawab masing-masing pegawai, perlunya pengawasan yang ketat dan tegas bagi pegawai yang melanggar aturan, perlu adanya peningkatan kualitas pegawai dan pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja rajin dan profesional sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The Performance of Head of Sub-District In Improving the Quality of Sub-district Apparatus Resources in Langsa west District East Langsa City

Nama : Marendra Ramadata
NPM : 181801045
Study Program : Master of Science Public Administration
Supervisor I : Dr. Warjio, MA
Supervisor II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Researchers focused their research on the district office of Langsa west, East Langsa city. Problem identification: less optimal sub-district staff in providing services; Violations committed by employees in the provisions of working hours; Lack of reprimand or sanction from the leadership against his / her subordinates; Inadequate facilities and infrastructure; Execution of inefficient tasks.

The research method used in the writing of this thesis is qualitative with inductive approach. The population of this data is all officers of Langsa west District Office which amounted to 34 people. For data collection techniques in this Thesis use interview, documentation, observation, and data triangulation. Using performance theory proposed by Agus Dwiyanto (2006) are: Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability.

The results showed that there is still overlap of work that occurs, the quality of employees has not shown the maximum performance, employee knowledge of his work is quite good, Creativity and cooperation that has not been optimal so that hampering the work, Appearance of employees shows good performance in serving the community. This shows the seriousness of employees in providing services to the community. Accountability seen from the level of accuracy of employees in performing their duties is good enough. This means that the service provider is capable enough to provide careful services to the products that are produced.

In conclusion, the performance of Langsa west sub-district employees is not yet fully optimal; Suggestion: the need to meet all aspects of facilities and infrastructure that have not been adequate, the need to increase motivation for awareness and responsibility of each employee, The need for strict and strict supervision for employees who violate the rules, the need to improve the quality of employees and rewarding employees who work diligently and professionally so as to optimize services.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Keywords: *Performance, Service Quality*

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“KINERJA CAMAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN SUMBER DAYA APARATUR KECAMATAN DI KECAMATAN LANGSA BARAT”**.

Tesis ini disusun guna memenuhi salah satu syarat Mencapai gelar Magister Administrasi Publik dalam menyelesaikan Pendidikan Pasca Sarjana pada Universitas Medan Area (UMA).

Semoga Allah SWT berkenan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran untuk penyempurnaan penulisan ini sangat penulis harapkan.

Akhirnya semoga Tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Medan, April 2020

Penulis.

MARENDRAMADATA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

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

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup Perumusan Masalah dan Lokus Penelitian.....	6
1.2.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.2.2 Perumusan Masalah.....	6
1.2.3 Lokus Penelitian.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Normatif.....	10
2.1.1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang ASN..	10
2.1.2. Permenpan RB Nomor 20 Tahun 2008 tentang Penyusunan Indikator Kinerja Utama.....	11
2.1.3. Kecamatan dan Camat.....	12
2.2. Landasan Teoritis.....	15
2.2.1. Pengertian Kinerja.....	15
2.2.1.1. Produktivitas.....	20

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

2.2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.1.3. Responsivitas	23
2.2.1.4. Responsibilitas	24
2.2.1.5. Akuntabilitas	26
2.2.2. Kualitas Pelayanan	28
2.2.3. Kemampuan Sumber daya Aparatur (SDM).....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Desain Penelitian	33
3.2. Teknik pengumpulan data.....	35
3.3. Teknik analisis data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1 Letak Geografis	42
4.1.2 Jumlah Penduduk Keadaan Demografis	44
4.1.3 Keadaan Sosial Budaya.....	46
4.1.4 Kondisi Keamanan dan Ketertiban	50
4.1.5 Kondisi Sosial Politik.....	50
4.1.6 Visi Misi dan Struktur organisasi dan tata kerja	51
4.1.7 Tugas Pokok fungsi dan Struktur Organisasi	56
4.1.8 Susunan Personalia dan Tingkat Pendidikan Aparat Pemerintah Kecamatan Langsa Barat	61
4.1.9 Sarana dan Prasarana	63
4.2 Analisis Fokus Penelitian Dari Perspektif Normatif.....	65
4.2.1 Permen Pendayagunaan Aparatur Negara No 20 tahun 2008 tentang penyusunan Indikator kinerja utama	67
4.2.2 Kecamatan dan Camat.....	68
4.2.3 Kinerja Kantor camat Langsa Barat.....	71
4.3 Analisis Fokus Penelitian Dari Perspektif Teoritis	74

4.3.1	Kinerja Camat Dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Sumber daya Aparatur Kecamatan di Kecamatan Langsa Barat.....	74
4.3.1.1	Produktifitas	76
4.3.1.2	Responsivitas.....	79
4.3.1.3	Kualitas Layanan.....	83
4.3.1.4	Responsibilitas	90
4.3.1.5	Akuntabilitas	92
4.3.2	Faktor Penghambat Kinerja Camat dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Sumber Daya aparatur Kecamatan.....	99
4.3.3	Upaya Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber daya Aparatur Kecamatan	101
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Kecamatan Langsa Barat 2019	45
Tabel 4.2	Jumlah Sekolah di Kecamatan Langsa Barat	47
Tabel 4.3	Jumlah Sarana Kesehatan dimasing-masing Desa Kecamatan Langsa Barat	49
Tabel 4.4	Sarana Penunjang Keamanan dan Ketertiban di Kecamatan Langsa Barat 2020.....	50
Tabel 4.5	Pangkat dan Golongan Ruang Aparat Kantor Kecamatan Langsa Barat Tahun 2019	62
Tabel 4.6	Penetapan Kinerja Kantor Camat Langsa Barat	72
Tabel 4.7	Pernyataan Tujuan dan Sasaran Beserta Indikator Kinerja	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kecamatan Langsa Barat	42
Gambar 4.2 Bagan Organisasi Kecamatan Langsa Barat (Berdasarkan Qanun Kota Langsa Nomor 4 tahun 2008 tentang struktur organisasi dan tata kerja dinas lembaga tekhnis dan kecamatan)	54



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya aparatur sebagai faktor penting dalam organisasi pemerintahan daerah harus selalu berada dalam proses pembelajaran agar potensi akal manusia dapat dikembangkan secara optimal. Didasari bahwa kinerja camat dalam meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur tersebut sangat menentukan keberhasilan organisasi pemerintah daerah dalam pengembangan misinya, karena itu pengembangan kualitas sumber daya aparatur pemerintahan yang mampu bersaing di era globalisasi.

Tingkat kualitas dan kompetensi sumber daya aparatur yang ada tidak terlepas dari bagaimana pembinaan serta pengawasan yang diberikan oleh para pimpinanya, selain itu standar kompetensi dari sumberdaya aparatur tersebut juga menjadi acuan dan tolak ukur dalam menganalisis dan melihat apakah kinerja sumber daya aparatur yang ada pada saat ini sudah sesuai dengan standar kompetensi yang telah ditetapkan.

Dalam upaya peningkatan kemampuan dan kompetensi sumber daya aparatur, harus diadakannya evaluasi-evaluasi dan inovasi-inovasi dalam pelaksanaannya. Pentingnya pembinaan dan pengawasan pimpinan terhadap pegawainya, seorang pemimpin harus mampu merancang dan merencanakan berbagai faktor yang menjadi pengaruh terhadap proses pelaksanaan sistem

birokrasi suatu ruang lingkup pemerintahan, terutama dibidang perencanaan sumber daya aparatur pegawainya sendiri.

Dalam kebijakan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, secara eksplit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintahan daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kesajahteraan dan kepentingan masyarakat daerah. Otonomi Daerah perlu didukung dengan kesiapan dan kemampuan aparat serta kewenangan dari aparat pemerintah itu sendiri. Berkaitan dengan hal tersebut camat dituntut aktif, kreatif, dan produktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumberdaya aparatur yang dimilikinya. Untuk itu maka peningkatan kemampuan aparatur pemerintah, baik dari aspek kemampuan profesionalisme dan etoskerja maupun radar integritas dan kedisiplinan pribadi perlu dibina dan ditingkatkan. Jadi antara intelektual dan moral Pegawai Negeri Sipil perlu diseimbangkan peningkatannya. Guna membentuk sosok Pegawai Negeri Sipil yang demikian dalam rangka Kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparaturnya baik dari segi wawasan, dan pengabdian profesionalismenya, maka salah satu langkah yang ditempuh pemerintah dalam melaksanakan otonomi daerah adalah peningkatan kualitas pelayanan Pegawai Negeri Sipil melalui kinerja seorang Camat.

Kinerja camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparaturnya sangat dibutuhkan untuk mengatasi keterbatasan-keterbatasan kantor kecamatan dalam hal sumber daya aparatur, sarana prasarana yang layak sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat lainnya. Aparatur pemerintah kecamatan sebagai pemberi pelayanan dituntut mengoptimalisasikan pemberian

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

pelayanan kepada masyarakat serta memiliki sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan teknis manajerial, profesionalisme dan komitmen yang tinggi agar dapat menjamin tercapainya tujuan pelaksanaan otonomi daerah secara efektif dengan kinerja camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparturnya, meningkatkan demokratisasi, meningkatkan partisipasi masyarakat, meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintah dan memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa.

Dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, bahwa kecamatan merupakan Perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai kerja tertentu yang dipimpin oleh Camat yang selanjutnya bertanggung jawab kepada WaliKota melalui Sekretaris Daerah dengan tugas pokok dan fungsinya. Sedangkan yang dimaksud dengan camat adalah pemimpin atau koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Qanun Kota Langsa Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan perangkat Daerah Kota Langsa, dalam menjalankan tugasnya Camat Langsa Barat mempunyai wewenang yaitu koordinasi, pembinaan, fasilitasi, rekomendasi, penetapan, penyelenggaraan, dan kewenangan lain yang di limpahkan.

Aspek sumber daya aparatur yang ada di Kantor Kecamatan Langsa Barat secara kuantitas sudah cukup, sehingga memiliki daya dukung yang kuat bagi tujuan organisasi. Namun pada kenyataannya, meskipun secara kuantitas aspek sumber daya pegawai sudah mencukupi akan tetapi pencapaian tujuan organisasi masih belum bisa tercapai dengan baik.

Di Kecamatan Langsa Barat Kota Langsa ditemukan beberapa kelemahan yang berpengaruh terhadap kinerja camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan aparatur kecamatan. Berdasarkan Renstra Kecamatan Langsa Barat Tahun 2017- 2022 pada BAB III tentang Isu-isu Staregis Berdasarkan Tugas dan Fungsi disebutkan pada Identifikasi Permasalahan Berdasarkan Tugas dan Fungsi. Beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan di Kecamatan Langsa Barat yaitu.

- a. Jumlah personil yang masih terbatas dan belum mencukupi sehingga tidak dapat melaksanakan program secara maksimal.
- b. Kantor camat Langsa Barat mempunyai beban tugas yang besar karena bertanggung jawab terhadap pembangunan infrastruktur dan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan yang telah ditetapkan.

(Sumber: Renstra Kecamatan Langsa Barat Tahun 2017- 2022 Bab III Halaman 24).

Salah satu tugas dan fungsi aparatur pemerintah adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai

dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan

Perundang undangan yang berlaku. Namun masih saja ditemukan permasalahan pada aparatur kecamatan Langsa Barat mengenai rendahnya tingkat kedisiplinan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. (Sumber: Renstra Kecamatan Langsa Barat 2017- 2022 Bab III).

Permasalahan selanjutnya ada pada keterbatasan sarana dan prasarana adalah salah satu faktor penghambat sehingga memperlambat proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Permasalahan diatas sangat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparatur kecamatan. (Sumber: Renstra Kecamatan Langsa Barat 2017- 2022 Bab III).

Untuk memberikan pelayanan yang baik dari aparatur kecamatan maka diperlukan pimpinan yang dalam hal ini Camat harus mampu memberikan contoh yang baik dan memberikan motivasi kerja bagi para staf maupun seluruh aparatur Kecamatan Langsa Barat. Camat juga harus memberikan pemahaman yang lebih kepada para aparatur akan tugas dan fungsi masing- masing pegawai.

Dalam mekanisme penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, pemerintahan Kecamatan Langsa Barat merupakan perangkat daerah yang melaksanakan kebijakan yang ditetapkan Pemerintah Kota Langsa, serta mengadakan pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintahan dibawahnya.

Pemerintahan Kecamatan Langsa Barat memiliki peran yang sangat penting dalam melayani keinginan bahkan keperluan masyarakat karena pemerintah Kecamatan berhubungan langsung dengan masyarakat. Aparatur

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

kecamatan harus siap dalam melaksanakan seluruh tugas pokok dan fungsinya dan menerima pelimpahan wewenang dari pemerintahan kabupaten.

Dari latar belakang diatas, hal menarik untuk dilakukan pengamatan adalah bagaimanakah Kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan yang ada di Kecamatan Langsa Barat dengan adanya peraturan dari pemerintah pusat dan kebijakan pemerintah daerah. Dari uraian di atas yang ingin diamati oleh penulis yaitu “Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan Di Kecamatan Langsa Barat Kota Langsa”.

1.2 Ruang Lingkup, Perumusan Masalah, dan Lokus Penelitian

1.2.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan ini yang menjadi ruang lingkup penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparatur kecamatan. Saat ini masih banyak yang harus dilakukan Camat dalam membentuk suatu proses untuk memperoleh Sumber Daya Aparatur yang pintar dan tanggung jawab saat bekerja.

1.2.2 Perumusan Masalah

Untuk mempersempit ruang lingkup masalah, maka penelitian ini memiliki fokus pada beberapa permasalahan yaitu:

1. Bagaimanakah Kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan di Kecamatan Langsa

2. Apakah faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan di Kecamatan Langsa Barat?
3. Upaya- upaya apa saja yang dilakukan Camat Langsa Barat untuk mengatasi faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur di Kecamatan Langsa Barat?

1.2.3 Lokus Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menentukan lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Langsa Barat Kota Langsa, khususnya melihat Kinerja Camat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Aparaturnya.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur kecamatan di Kecamatan Langsa Barat, faktor-faktor apa saja yang menghambat serta upaya yang dilakukan Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur kecamatan di Kecamatan Langsa Barat.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami tentang bagaimana kinerja Camat Langsa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur kecamatan di Kecamatan Langsa Barat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur kecamatan di Kecamatan Langsa Barat.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan Camat Langsa Barat dalam mengatasi faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur kecamatan di Kecamatan Langsa Barat.

1.4 Kegunaan

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil pengamatan saat penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dalam mengatasi permasalahan Kinerja Camat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan di Kecamatan Langsa Barat.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan ilmu pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Apratur kecamatan.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah Kota Langsa, khususnya pada Camat Langsa Barat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Normatif

2.1.1 Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang ASN

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 menyatakan bahwa:

- Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
- Pegawai Aparatur Sipil Negara (Pegawai ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang- undangan.

Penilaian kinerja PNS yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 yaitu terdapat pada pasal 76 dan 77, sebagai berikut:

Pasal 76

- (1) Penilaian PNS dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit tau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku.
- (2) Penilaian kinerja PNS dilakukan secara objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan.

Pasal 77

- (1) Penilaian kinerja PNS berada dibawah kewenangan Pejabat yang berwenang pada Instansi Pemerintahan masing-masing.
- (2) Penilaian kinerja PNS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didelegasikan secara berjenjang kepada atasan langsung dari PNS.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

- (3) Penilaian kinerja PNS sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat mempertimbangkan pendapat rekan kerja setingkat dan bawahannya.
- (4) Hasil penilaian kinerja PNS disampaikan kepada tim penilai kinerja PNS.
- (5) Hasil penilaian kinerja PNS digunakan untuk menjamin objektivitas dalam pengembangan PNS, dan dijadikan sebagai persyaratan dalam pengangkatan jabatan dan kenaikan pangkat, pemberian tunjangan dan sanksi, mutasi, dan promosi, serta untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.
- (6) PNS yang penilaian kinerjanya tidak mencapai target dikenakan sanksi administrasi sampai dengan pemberhentian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20

Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Indikator Kinerja Utama

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Indikator Kinerja Utama sebagai berikut:

1. Kinerja adalah unjuk kerja dan prestasi kerja atau hasil kerja yang diwujudkan dalam melakukan suatu kegiatan atau pengamatan pencapaian tujuan dan sasaran tertentu.
2. Kinerja adalah upaya dalam mencapai hasil dan capaiannya (*accomplishment*).
3. Kinerja adalah keluaran/hasil dari kegiatan/program yang hendak telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur.

Pengukuran kinerja pegawai pada instansi pemerintah dapat dilihat melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Pada laporan tersebut dapat melihat seberapa jauh kinerja pegawai pada tahun tersebut dalam mencapai suatu sasaran kinerja yang telah direncanakan. Menurut

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2010 pasal 18 dijelaskan bahwa Laporan Akuntabilitas Kinerja dimanfaatkan untuk:

1. Bahan evaluasi akuntabilitas kinerja bagi pihak yang membutuhkan.
2. Penyempurnaan dokumen perencanaan periode yang akan datang
3. Penyempurnaan pelaksanaan program dan kegiatan yang akan datang.
4. Penyempurnaan berbagai kebijakan yang diperlukan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa indikator Kinerja digunakan sebagai dasar penilaian pencapaian tujuan organisasi serta berguna untuk menunjukkan perkembangan organisasi atau instansi tersebut.

2.1.3 Kecamatan dan Camat

Camat merupakan pemimpin Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota camat berkedudukan sebagai pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kecamatan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten atau Kota. Camat diangkat oleh Bupati/ Walikota atas usul Sekretaris Daerah kabupaten atau kota terhadap Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 diatur pada Pasal 224 tentang Pemerintahan Daerah :

- (1) Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota Sekretaris Daerah.
- (2) Bupati/Walikota wajib mengangkat Camat dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

- (3) Pengangkatan Camat yang tidak sesuai dengan ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) dibatalkan keputusan pengangkatannya oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintahan Pusat.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 Pasal 112 tentang Pemerintahan

Aceh sebagai berikut:

- (1) Kecamatan dipimpin oleh Camat.
- (2) Dalam pelaksanaan tugasnya Camat memperoleh pelimpahan sebagai kewenangan Bupati/Walikota untuk menangani urusan pemerintahan Kabupaten/Kota.
- (3) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:
 - a. Menyenggarakan kegiatan pemerintahan pada tingkat Kecamatan;
 - b. Membina penyelenggaraan pemerintahan Mukim, Kelurahan, dan Gampong;
 - c. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Mukim, Kelurahan, dan Gampong;
 - d. Mengkoordinasikan:
 - 1) Kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - 2) Upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - 3) Penerapan dan penagakan peraturan Perundang-undangan; dan
 - 4) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- (4) Pengangkatan dan pemberhentian Camat dilakukan oleh Bupati/Walikota.
- (5) Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan.
- (6) Camat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dibantu oleh perangkat kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris daerah Kabupaten/Kota.
- (7) Perangkat Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Camat.
- (8) Ketentuan lebih lanjut mengenai hal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), ayat (6), dan ayat (7) diatur Peraturan Bupati/Walikota dengan berpedoman pada Qanun Kabupaten/Kota.

Peraturan Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, dijelaskan bahwa :

Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota. Sedangkan Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan. Camat dalam melaksanakan tugasnya memperoleh pelimpahan

kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Qanun Kota Langsa Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan perangkat Daerah Kota Langsa, dalam menjalankan tugasnya Camat Langsa Barat mempunyai wewenang dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan Perundang-undangan;
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan umum;
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat Kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan gampong; dan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan gampong.

Sebagaimana yang kita ketahui, Kecamatan adalah suatu wilayah administratif yang memiliki batas wilayah tertentu. Kantor Kecamatan adalah salah satu tempat penyelenggaraan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Kedudukan Kecamatan dijelaskan pada pasal 221 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 berikut:

- (1) Daerah Kabupaten/Kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.
- (2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.
- (3) Rancangan Perda Kabupaten/Kota tentang pembentukan Kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan bersama Bupati/Walikota dan DPRD Kabupaten/Kota, sebelum ditetapkan oleh Bupati/Walikota disampaikan kepada Menteri melalui Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk mendapat persetujuan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 menjelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/kota, sebagaimana dijelaskan pada ayat (2) huruf f, sebagai berikut:

Perangkat Daerah Kabupaten/Kota terdiri atas:

- a. Sekretariat Daerah;
- b. Sekretariat DPRD
- c. Inspektorat
- d. Dinas
- e. Badan; dan
- f. Kecamatan.

Jadi Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

2.2 Landasan Teoritis

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kata Kinerja seringkali diartikan sebagai hasil prestasi kerja, hasil kerja seseorang, maupun pencapaian tujuan. Sekalipun terdapat adanya kesamaan dalam pengertian kinerja dengan berbagai istilah yang telah disebutkan, namun terdapat perbedaan baik dalam pengertian dasar maupun pada prosesnya. Kinerja bukan hanya pada hasil kerja saja melainkan kinerja memiliki makna yang lebih luas, yaitu juga pada bagaimana proses pekerjaan itu sedang berlangsung.

Menurut Sinambela dalam Zaenal Mukarom (2015:53) bahwa Kinerja “kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu”.

Menurut Irfani Pahlam (2011: 2), Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu

organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Mahsum dalam Sembiring (2012: 82) Kinerja diartikan sebagai “gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi pengorganisasian yang tertuang dalam strategi perencanaan”.

Menurut Priansa (2014:269) menyatakan:

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut *job performance* atau *actual performance* atau *actual performance* atau *level of performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, kinerja bukan merupakan bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri.

Menurut Wibowo (2013: 7) “kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis dan organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi”. Hal ini tentu dilakukan guna untuk memajukan organisasi agar mampu berjalan ke arah yang lebih baik.

Menurut Serdamayanti (2011: 202) “kinerja adalah sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standar persyaratan atribut yang disepakati”.

Adapun indikator kinerja menurut Serdamayanti (2009: 51) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kinerja (*Quality of work*)
 - a. Hasil kerja yang diperoleh
 - b. Kesesuaian hasil kerja dengan tujuan organisasi
 - c. Manfaat hasil kerja

2. Ketepatan waktu (*Promptness*)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

- a. Penataan rencana kegiatan/rencana kerja
 - b. Ketepatan rencana kerja dengan hasil kerja
 - c. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
3. Inisiatif (*Initiative*)
- a. Pemberian ide dan gagasan dalam berorganisasi
 - b. Tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi
4. Kemampuan (*Capability*)
- a. Kemampuan yang dimiliki
 - b. Keterampilan yang dimiliki
 - c. Kemampuan memanfaatkan sumber daya yang ada
5. Komunikasi (*Communication*)
- a. Komunikasi internal organisasi
 - b. Komunikasi Eksternal organisasi

Menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayan Publik* menjelaskan bagaimana cara untuk mengukur kinerja birokrasi publik berdasarkan adanya indikator mengacu pada prinsip-prinsip *Good Governance* secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut:

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

b. Kualitas Layanan

Isi mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

c. 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. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dan menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun yang implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa pejabat politik tersebut 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. Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku di masyarakat.

(Agus Dwiyanto 2006: 50)

Dari berbagai indikator pengukuran kinerja yang di ungkapkan para

pakar diatas, peneliti memilih menggunakan indikator pengukuran kinerja yang di

UNIVERSITAS MEDAN AREA

kemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006). Penulis memilih menggunakan teori tentang pengukuran kinerja berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance* yang dikembangkan oleh Agus Dwiyanto (2006) tersebut karena di pandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumberdaya aparatur Kecamatan di Kecamatan Langsa Barat.

Indikator pengukuran kinerja yang di kemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam bukunya yang Berjudul *Good Governance Melalui Pelayanan Publik* meliputi lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas (Agus Dwiyanto (2006: 50).

Setelah diterangkan oleh para ahli maka dapat ditarik kesimpulan oleh penulis yang mana bahwa kinerja sangatlah penting untuk sebagai bahan dalam melaksanakan tugas-tugas yang mana apabila kinerja yang baik maka akan berdampak besar terhadap Kecamatan tersebut dan sebaliknya jika Kinerja seorang tidak baik maka akan berdampak jelek terhadap Kecamatan. Oleh karena itu Kinerja merupakan tiang dalam suatu organisasi supaya bisa merubah kemajuan yang pesat bagi daerahnya. Kinerja juga merupakan koreksi untuk diri seseorang yang mana bila seseorang bersemangat dalam menjalankan harinya maka akan memudahkan dalam pelaksanaan pekerjaan yang diberikan jadi Kinerja memberikan hal positif sebagai acuan untuk mendapatkan reward untuk seseorang dari atasan secara langsung maupun tidak langsung seperti halnya kecepatan dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan. Bagi penulis juga teori kinerja memberikan pelajaran atau sebagai pengalaman untuk masa yang akan datang apabila penulis nantinya masuk sebuah organisasi yang ada di daerah baik

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

itu secara lambat maupun secara cepat dan tepat. Jadi intinya kinerja sangat dibutuhkan oleh siapapun untuk melakukan semua aktivitas dalam kehidupan sehari-hari baik itu dalam lingkup internal maupun eksternal.

2.2.1.1 Produktivitas

Produktivitas kerja berasal dari bahasa Inggris, *product: result, outcome* berkembang menjadi kata *productive*, yang berarti menghasilkan, dan *productivity: having the ability make or create, creative*. Perkataan itu dipergunakan di bahasa Indonesia menjadi produktivitas yang berarti kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu, karena dalam organisasi. Kerja yang akan dihasilkan adalah perwujudan tujuannya. Dilihat dari segi Psikologi produktivitas menunjukkan tingkah laku sebagai keluaran (output) dari suatu proses berbagai macam komponen kejiwaan yang melatarbelakanginya. “Produktivitas tidak lain dari pada berbicara mengenai tingkah laku manusia atau individu, yaitu tingkah laku produktivitasnya. Lebih khusus lagi di bidang kerja atau organisasi kerja” (Sedarmayanti, 2004).

“Produktivitas pada hakekatnya meliputi sikap yang senantiasa mempunyai pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik dari metode kerja kemarin dan hasil yang dapat diraih esok harus lebih banyak atau lebih bermutu daripada hasil yang diraih hari ini” (Komaruddin, 1992). Produktivitas merupakan sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini dari pada kemarin dan hari esok yang lebih baik dari hari ini. “Produktivitas adalah sikap mental yang mementingkan usaha terus menerus untuk

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id 24/8/23

menyesuaikan aktivitas ekonomi terhadap kondisi yang berubah. Sikap mental untuk menerapkan teori serta metode-metode dan kepercayaan yang teguh akan kemajuan umat manusia” (Rahmayanty, 2013).

Menurut Siagian (2002), “produktivitas kerja adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output yang optimal, kalau mungkin yang maksimal”. Dari definisi-definisi tersebut menunjukkan bahwa produktivitas kerja adalah suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Jika produktivitas kerja karyawan tinggi, maka karyawan mampu menunjukkan jumlah hasil yang sama dengan jumlah masukan yang lebih besar menghasilkan jumlah yang lebih besar dibanding dengan jumlah masukan. Sebaliknya jika produktivitas karyawan rendah maka karyawan tidak mampu menghasilkan hasil atau produksi yang sama bahkan tidak mampu memenuhi target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

2.2.1.2 Kualitas layanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah “suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen”.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006: 204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

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

berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

2.2.1.3 Responsivitas

Responsivitas sebagai salah satu indikator untuk mengukur kinerja pelayanan publik, secara sederhana dapat diartikan mau mendengarkan saran. Menurut pengertian ini terlihat adanya komunikasi dalam bentuk aspirasi atau kehendak dari satu pihak kepada pihak lain serta memperhatikan apa yang disampaikan.

Agus Dwiyanto (1995:2) mengemukakan tentang pentingnya responsivitas dalam hubungannya dengan penilaian kinerja yaitu : “Dalam kaitannya dengan penilaian kinerja pelayanan publik, responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bentuk kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat”.

Suatu organisasi yang mempunyai peran pelayanan publik dituntut harus peka terhadap apa yang menjadi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas (responsivity) menurut S.P Siagian (2000 : 165) adalah kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan meghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Berpedoman pada pendapat di atas, bahwa organisasi publik harus mampu dan mau mendengarkan serta peka terhadap apa yang menjadi tuntutan dan aspirasi masyarakat. Tingkat responsivitas yang akan diteliti adalah kemampuan organisasi Kantor Kecamatan dalam merespon persoalan yang muncul, dalam proses pelaksanaan tugas dan fungsi untuk kemudian dikembangkan dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

dituangkan dalam kebijakan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya menunjukkan kinerja yang jelek dan menunjukkan kegagalan organisasi.

Dapat diambil suatu kesimpulan bahwa sikap dan produk dari kantor Kecamatan yang dihasilkan harus dapat merefleksikan dinamika dan aspirasi yang berkembang dimasyarakat. Artinya dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, memberi pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat serta mampu memecahkan masalah yang dihadapi. Disamping itu, pemahaman terhadap tugas-tugas dan fungsi dari masing-masing seksi juga sangat diperlukan. Suatu organisasi dituntut untuk peka terhadap tugas dan fungsinya baik secara individu maupun secara organisasi dan juga tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sehingga tujuan dari organisasi yang dalam hal ini kantor Kecamatan Langsa Barat akan tercapai.

2.2.1.4 Responsibilitas

Menurut Ndraha (2003: 87) menyebutkan *Responsibility* (tanggung jawab) berasal dari akar kata latin *respons (us)*. Lebih jauh Ndraha (2003: 87) menjelaskan bahwa tanggung jawab merupakan salah satu mata rantai, dan mata rantai terpenting, yang berhubungan dengan perintah, janji (*commitment*), dan status, dengan percaya dalam hubungan pemerintahan. Sejalan dengan di atas, Dwiyanto (2006:50) menyebutkan tentang responsibilitas, adalah:

“Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun

Oleh sebab itu, tanggungjawab bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan tanggungjawab. Pengertian tanggungjawab merupakan tanggungjawab birokrasi publik dalam melaksanakan tugas pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan kebutuhan publik. Tanggungjawab (tanggungjawab) adalah tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan perannya sebagai pelaksana tugas pelayanan kepada pihak yang dilayani.

Tanggungjawab sangat penting dalam pelaksanaan tugas pokok seorang pegawai. Menurut Spiro (dalam Ndraha, 2003: 87), *responsibility* atau tanggungjawab dapat diartikan sebagai *accountability* (perhitungan), sebagai *obligation* (kewajiban), dan sebagai *cause* (penggerak, *acts*) yang dijelaskan: (1) *Accountability* (perhitungan), Menunjukkan sejauh mana seorang pelaku pemerintahan terbukti mampu menjalankan tugas dan perintah yang diamanatkan kepadanya, menurut cara, alat, dan tingkat pencapaian sasaran yang telah ditetapkan, dari persolan ia menyetujui perintah itu atau ia merasa terpaksa, dipaksa harus, atau karena tiada pilihan, dan dalam pada itu ia harus menerima risikonya.(2) *Obligation* (kewajiban), Menunjukkan sejauh mana seorang pelaku pemerintahan menepati, menunaikan, dan memenuhi janji (*pledge, commitment, sense of duty*, lahir dari kesepakatan) nya pada suatu saat, sedia menunaikan kewajiban-kewajiban yang lahir atau akibat dari status (kedudukan, posisi) sebagai pemerintah, dan sejauh mana ia bersedia memikul sanksi dan risikonya. (3) *Causativeness* (penggerak, *acts*), Menunjukkan sejauh mana tingkat kepedulian yang menggerakkan seorang pelaku pemerintahan, terlepas dari (tinggi-rendah) statusnya atau jabatannya, untuk bertindak atas inisiatif sendiri.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Berdasarkan uraian diatas renponsibilitas merupakan pertanggung jawaban seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

2.2.1.5 Akuntabilitas

Dilihat dari dimensi ini kinerja tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal organisasi, seperti pencapai target. Kinerja sebaliknya harus dilihat dari ukuran eksternal seperti nilai dan norma masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (2000: 3) mengartikan Akuntabilitas adalah:

“kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban”.

Menurut Ghartey, (AKIP, 2000) akuntablitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana dan bagaimana. Pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain apa yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, kepada siapa pertanggungjawaban diserahkan siapa yang bertanggungjawab terhadap berbagai kegiatan dan lain sebagainya.

Lebih jauh Agus Dwiyanto (1995) mengemukakan bahwa Dalam konteks Indonesia, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Karena itu dilihat dari dimensi ini, kinerja organisasi publik tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi

publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaliknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dari pendapat dan penjelasan di atas mengisyaratkan bahwa kinerja organisasi dianggap atau mempunyai akuntabilitas yang baik apabila organisasi tersebut dalam melaksanakan kegiatannya tidak bertentangan dengan aturan-aturan yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Jadi penilaian akuntabilitas ini lebih legitimet apabila telah memenuhi acuan-acuan yang ada dimasyarakat.

Kantor Kecamatan Langsa Barat secara moral dan faktual ikut bertanggungjawab atas kelancaran jalannya roda pemerintahan di daerah demi pelayanan kepada masyarakat. Dalam mengatur dan mengurus pemerintahan di kecamatan, harus benar-benar sesuai dengan kepentingan masyarakat dan berdasarkan aspirasi masyarakat, serta tindakannya dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Langsa Barat harus memperhatikan apakah pelaksanaan fungsinya telah sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat, menguntungkan rakyat dan memperdulikan rasa keadilan. Maka harus ada pertanggungjawaban secara moral kepada masyarakat, dengan kata lain menunjukkan bahwa dalam konsep akuntabilitas disamping mengandung mempertanggungjawaban pelaksanaan tugasnya kepada pemberi kebijakan dan melalui melakaneisme pemberi kebijakan tersebut dapat

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

pertanggungjawaban kepada masyarakat, sehingga dapat dirumuskan bahwa organisasi memiliki akuntabilitas yang tinggi jika kegiatan dan pelaksanaan fungsinya dapat dipertanggungjawabkan kepada pemberi kebijakan.

Dari uraian di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa akuntabilitas adalah salah satu ukuran kinerja Kantor Kecamatan untuk melihat seberapa besar kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi yang diberikan oleh atasan dan nantinya oleh pemberi kebijakan dipertanggungjawabkan kepada publik melalui mekanisme yang sudah ditentukan.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis dalam (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 4), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang”. Sedangkan vincent gaspesz (2011: 6) menyebutkan bahwa:

Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), kehandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala

sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2015: 2) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kasmir (2006: 15), mengatakan bahwa “pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Lovelock (Fandy Tjiptono 2004: 59), menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan:

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

2.2.3 Kemampuan Sumber Daya Aparatur (SDM)

Terjadinya peningkatan kegiatan pembangunan cenderung mengalami perubahan dan perluasan terhadap sifat dan ruang lingkup dan fungsi pemerintahan. Bersamaan dengan proses fungsi pemerintah, masyarakat mengharapkan peningkatan yang menyangkut karya dari sektor pemerintahan. Peningkatan karya tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya melalui perbaikan dan peningkatan kemampuan aparturnya.

Menurut Supriatna dan Sukiasa (2010:1) bahwa “Aparatur merupakan seluruh perangkat birokrasi yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat”.

Menurut Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah (2009: 10) mengatakan:

Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seseorang yang meliputi potensi fisik dan non fisik. Potensi fisik adalah kemampuan fisik yang terakumulasi pada seorang pegawai, sedangkan potensi non fisik adalah kemampuan seseorang pegawai yang

terakumulasi baik dari latar belakang pengetahuan, intelegensia, keahlian, keterampilan, *human relations*.

Menurut H. Hadari Nawawi (2000) dalam Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah (2009: 11) yang dimaksudkan sumber daya manusia adalah meliputi 3 (tiga) pengertian yaitu:

1. Sumber Daya Manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan).
2. Sumber Daya Manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber Daya Manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/ non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Sebenarnya tidaklah mudah untuk mendefinisikan kemampuan dengan tepat, karena pendapat seseorang mengenai kemampuan sering berbeda dengan pendapat orang lain. Kemampuan sering dikaitkan dengan pengertian dari kualitas oleh para ahli. Menurut Heizer dan Render dalam Serdamayanti, (2011: 258) mendefinisikan bahwa kualitas adalah “kualitas sebagai kemampuan produk/ jasa memenuhi kebutuhan pelanggan”. Menurut Fahmi (2011: 107) bahwa kualitas adalah “kualitas merupakan mutu dari pekerjaan atau hasil yang telah dicapai dengan proses yang dilakukan. Dapat diartikan bahwa aparatur yang berkualitas atau berkemampuan yaitu kerja yang dikerjakannya tersebut dapat menghasilkan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

sesuatu yang memang dikehendaki dari pekerjaan tersebut dengan baik. Berkualitas bukan hanya pandai tetapi memenuhi semua syarat kualitas yang dituntut pekerjaan itu sehingga pekerjaan tersebut benar-benar dapat diselesaikan menurut ukuran yang dikehendaki itu seperti kemampuan, kecakapan, keterampilan, sikap dan kepribadian.

Potensi Sumber Daya Manusia ditunjukkan untuk mewujudkan manusia pembangunan yang berbudi luhur, tangguh, cerdas, terampil, mandiri, dan memiliki rasa kesetiakawanan, bekerja keras, produktif, kreatif dan inovatif, berdisiplin serta berorientasi ke masa depan untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia diselaraskan dengan persyaratan keterampilan, keahlian, dan profesi yang dibutuhkan dalam semua sektor pembangunan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan sumber daya apatur adalah manusia baik individu ataupun kelompok yang memiliki tujuan tertentu, memberikan manfaat bagi diri sendiri maupun bagi orang lain dari hasil suatu pekerjaan yang dilakukannya. Sumber Daya Aparatur merupakan pihak-pihak yang memiliki kemampuan, potensi dan keterampilan dalam melaksanakan suatu tugas yang dipercayakan pihak lain kepada mereka (baik organisasi publik ataupun organisasi swasta), dapat mewujudkan suatu hasil atau efek dari suatu pekerjaan yang dilakukannya, terutama dalam bidang pelayanan publik. Jadi, dalam hal ini sumber daya aparatur merupakan objek yang dievaluasi dan dinilai kompetensi dan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dibutuhkan suatu metode khusus dalam menghadapi suatu permasalahan tersebut agar relevan terhadap suatu permasalahan, karena metode pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam suatu pengamatan. Metode dapat diartikan sebagai cara, jalan, pendekatan, maupun alat yang harus ditempuh guna memperoleh sasaran yang ingin dikaji.

Menurut Sugiyono (2012:2) metode penelitian :

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan ada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara- cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara- cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara- cara yang digunakan. Sistematis adalah proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah- langkah tertentu yang bersifat logis.

Menurut Moleong (2007:6) penelitian kualitatif:

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami ol subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik, dan dengan cara deskripsi dala bentuk kata- kata dan bahasa, pada suatu kontoeks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode ilmiah.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena alamiah atas keunikan, dan hakikat holistik dari kehadiran manusia dan inteaksinya dengan lingkungan dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik

pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Adapun pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan induktif.

Nazir (2011:166) alasan induktif:

Alasan induktif adalah cara berfikir untuk memberi alasan yang dimulai dengan pernyataan-pernyataan yang spesifik untuk menyusun suatu argumentasi yang bersifat umum. Alasan induktif banyak digunakan untuk menajaki aturan-aturan ilmiah dari suatu fenomena, karena dalam kehidupan jagad raya ilmu tidak menggugat pencipta, tetapi menelaah sebab akibat dari kejadian dijagad raya yang telah diciptakan Allah.

Alasan-alasan induktif banyak digunakan dalam pembuktiannya. Penelitian kualitatif mengutamakan analisis data secara induktif, dari lapangan tertentu yang bersifat khusus untuk ditarik suatu proporsi atau teori yang sapat digeneralisasikan secara luas atau umum. Alasan induktif digunakan karena beberapa alasan, yaitu:

1. Proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan- kenyataan ganda sebagaimana yang terdapat dalam data.
2. Analisis induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti responden menjadi eksplisit, dapat dikenal dan akuntable.
3. Analisis demikian lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan kepada suatu latar lainnya.
4. Analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan.
5. Analisis demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2011: 137) menyatakan “pengumpulan data dapat dinyatakan dalam, berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari berbagai settingnya data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (batural setting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain. Bila dilihat dari datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.”

Sugiyono juga menjelaskan “dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuisisioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.”

Penjelasan diatas dapat diartikan teknik pengumpulan data adalah cara mendapatkan data, yang termasuk didalamnya adalah usaha dan cara dalam mengumpulkan informasi yang valid (menggambarkan yang sebenarnya), realible (dapat dipercaya), objektif (sesuai dengan kenyataan), dan berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Adapun dalam hal ini teknik pengumpulan data yang dicantumkan tidak semua melainkan teknik pengumpulan data yang ingin dilakukan saja. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengamatan meliputi:

1. Interview (wawancara)

Esterberg (dalam Sugiyono (2011:233-240) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semistruktur, dan tidak terstruktur.

Mardalis (2014:64) mengatakan bahwa :

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap- cakap dan berhadapan muka dengan orang yang tepat memberikan keterangan pada sipeneliti. Wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi.

Nazir (2011:193) mengatakan bahwa “Wawancara adalah proses memperoleh untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara sipenanya atau pewawancara dengan sipenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara)”.

Menurut Moleong (2007:186) bahwa:

Wawancara dipergunakan untuk mengadakan komunikasi dengan subjek penelitian sehingga diperoleh data- data yang diperlukan. Teknik wawancara mendalam ini diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait langsung dengan pokok permasalahan.

Wawancara dilakukan penulis dengan cara mendatangi dan mengadakan komunikasi langsung atau tatap muka dengan beberapa responden yang dianggap perlu untuk mendapatkan data informasi yang lengkap, untuk mengetahui bagaimana kinerja Camat dalam meningkatkan kemampuan Sumber Daya Aparatur Kecamatan, maka penulis akan mengadakan wawancara dengan:

1. Camat Langsa Barat. (1 orang)
2. Sekretaris Kecamatan Langsa Barat. (1 orang)
3. Aparatur Kecamatan Langsa Barat. (8 orang)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

4. Masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Langsa Barat. (5 orang)

Wawancara dilakukan penulis dengan semi terstruktur yaitu penulis menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis kemudian apabila penulis belum puas dengan jawaban responden, maka penulis dapat memberikan pertanyaan lain agar informasi yang diperoleh lengkap dan jelas.

1. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2010:201) “dokumentasi, dari asal katanya dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.”

Jadi dokumentasi adalah kegiatan untuk melengkapi data dan informasi yang diperoleh melalui buku, dokumen, arsip, dan sebagainya yang berhubungan dengan masalah yang diamati. Dalam hal ini penulis mengambil data seperti demografi kecamatan, profil kecamatan, peta kecamatan serta foto-foto yang menyangkut kinerja camat dalam meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur kecamatan di Kecamatan Langsa Barat Kota Langsa Provinsi Aceh yang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Observasi

Menurut Nazir (2011:1750) mengemukakan bahwa “pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut”.

Observasi dilaksanakan sebagai bagian dari proses pengamatan semua kegiatan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Observasi dalam kegiatan magang ini termasuk dalam kriteria *non participant observation*, menurut Sugiyono (2014:145) "*Non participant observation* adalah observasi dimana peneliti bukan merupakan orang yang terlibat langsung dengan objek yang diteliti.

Observasi yang dilakukan oleh penulis adalah dalam rangka mengetahui kinerja Camat dalam meningkatkan kemampuan Sumber Daya Aparatur di Kecamatan Langsa Barat Kota Langsa Provinsi Aceh.

3. Triangulasi Data

Menurut Sugiyono (2014: 293) "dalam penelitian kualitatif, tehnik pengumpulan data yang utama adalah observasi participant, wawancara mendalam studi dokumentasi dan gabungan ketiganya atau triangulasi".

Dalam sebuah penelitian penting dilakukan jika peneliti benar-benar menginginkan data yang akurat, dalam pengumpulan data, penulis sering menjumpai ketidak sesuaian data antara satu narasumber dengan narasumber lain, oleh karena itu dibutuhkan suatu teknik yang dapat membuat data yang berbeda tersebut bisa ditarik kesimpulan yang pasti dan akurat. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data, pengumpulan data dan sumber yang telah ada, guna mendapatkan data yang seakurat dan semaksimal mungkin.

3.3 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi),

dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya penuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data yang sangat tinggi.

Sugiyono (2014:244) analisis data:

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Patton (1980:268), dalam Maleong (2007: 280) analisis data :

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Ia membedakannya dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap hasil analisis dan menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan antara dimensi-dimensi uraian.

Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2011:246) mengemukakan bahwa “aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah penuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu *reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*”.

1. *Data Reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Data-data yang diperoleh selama magang dirangkum dan difokuskan pada hal-hal penting sesuai dengan fokus magang yaitu terkait dengan kinerja

camat dalam meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur kecamatan di Kecamatan Langsa Barat. Tujuan dari langkah reduksi data adalah untuk membeikan gambaran yang jauh lebih jelas dari pengamatan.

2. *Data Display* (penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcahrt dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

Dapat disimpulkan bahwa penyajian data adalah data yang telah diperoleh dari kantor Kecamatan Langsa Barat Kota Langsa Provinsi Aceh dengan mudah dipahami sehingga dapat merencanakan kerja selanjutnya.

3. *Conclusioin Drawing/verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti- bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti- bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dalam pelaksanaan magang kali ini penulis memilih teknik analisis data menurut Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus- menerus tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif mula-mula masih belum jelas, tetapi kemudian akan berubah menjadi lebih jelas dan terperinci. Kesimpulan- kesimpulan akan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Hal ini dikarenakan kesimpulan akhir mungkin tidak akan muncul sampai pengumpulan data berakhir.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber daya aparatur kecamatan di Kecamatan Langsa Barat Kota Langsa, Maka penulis dapat menarik kesimpulan serta memberikan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Kecamatan Langsa Barat serta pihak lain yang berkepentingan.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kecamatan Langsa Barat dan berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Camat Langsa Barat dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur kecamatan dikatakan belum maksimal, artinya dalam memberikan pembinaan, pengarahan dan penghargaan belum dilaksanakan sebagaimana mestinya. Camat kurang tegas dalam pemberian sanksi kepada pegawai yang melanggar, dan juga belum membirikan reward kepada pegawai yang berprestasi.
2. Produktivitas pegawai Kecamatan Langsa Barat Dalam melaksanakan tugas, diperlukan pemahaman yang mendalam sehingga hasil yang dicapai dapat optimal dan sesuai dengan sasaran kinerja. Untuk meminimalisir kesalahan, pegawai melaksanakan koordinasi dengan pimpinan sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Responsivitas ditinjau dari tingkat pemahaman terhadap tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan yang berlaku, tingkat kepekaan tugas pekerjaan dengan hasil yang dicapai, dan prioritas terhadap tugas dan pekerjaan mendesak masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari pemahaman pekerjaan dan juga tingkat kepekaan dari pegawai kantor Kecamatan Langsa Barat terhadap tugas dan fungsi. Masih banyaknya pegawai yang belum mengerti tentang tugas dan fungsinya sehingga masih adanya ketergantungan dengan pegawai yang lain.
4. Pengukuran Kualitas Pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh masyarakat atau pihak yang menerima pelayanan. Dilihat dari penampilan pegawai kantor Camat Langsa Barat bahwa pegawai Kantor kecamatan Langsa Barat tampak serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. dilihat dari penampilan dan cara berpakaian pegawai sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan guna memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kemudian dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Langsa Barat berjalan dengan baik tanpa ada hal-hal yang di persulit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya agar masyarakat merasa bahwa kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Langsa Barat telah maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan

sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

5. Dilihat dari aspek **Responsibilitas** Di Kantor Kecamatan Langsa Barat para pegawai telah melaksanakan tugas yang sesuai dengan standar pelayanan dan telah berjalan dengan baik sesuai dengan SOP, dan tercantum apa-apa yang menjadi prosedur, mekanisme dan hal-hal yang mengatur secara teknis. Dalam hal ini prinsip masyarakat ingin dilayani dengan cepat, murah, dan tepat. Namun dilihat dari hal tersebut, masih adanya kendala yang dihadapi, seperti jaringan internet yang tidak stabil, padamnya listrik dan lain sebagainya yang menjadi kendala teknis.
6. **Akuntabilitas** kantor Camat Langsa Barat yang menunjukkan bahwa pemberi layanan sudah Cukup teliti dalam menyelesaikan tugasnya. Para pemberi layanan sudah menunjukkan ketelitian dalam pekerjaannya kepada masyarakat terhadap produk layanan yang di hasilkan. Hal itu terlihat dari kinerja petugas dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan peraturan dan prosedur sehingga menghasilkan produk pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Walaupun terkadang masih terjadi ketelitian yang belum maksimal, tetapi pemberi layanan akan bertanggung jawab penuh untuk memperbaikinya dan memberikan yang terbaik untuk masyarakat.
7. Mengenai kendala yang di hadapi terhadap kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparaturinya, belum memadainya sarana dan prasaran yang ada di Kantor Kecamatan, sehingga belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Selain itu aparaturnya Kecamatan Langsa Barat yang masih bermalasan dalam bekerja. Kemudian belum adanya promosi jabatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Langsa, dan kurangnya pemberian pendidikan, pelatihan dan kursus-kursus kepada aparaturnya Kecamatan Langsa Barat.

Upaya Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparaturnya kecamatan :

- a. Komunikasi antara Pimpinan dengan Bawahan
- b. Pengarahan dan Pemberian Bimbingan kepada Pegawai
- c. Mengadakan atau mengikutsertakan pegawai mengikuti pembinaan, diklat, workshop, seminar.
- d. Memenuhi sarana dan prasarana yang dinilai kurang memadai.
- e. Pegawai diberi aturan baru dan ada kesepakatan, agar tidak datang sering terlambat, jam masuk kantor harus tepat waktu, agar disiplin kerja bisa di patuhi dan jalankan.

4.2 Saran

Bertolak dari beberapa kesimpulan yang telah penulis kemukakan di atas, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kantor kecamatan Langsa Barat sebaiknya memenuhi segala aspek sarana dan prasarana yang belum memadai, guna untuk kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.
2. Perlunya meningkatkan motivasi untuk kesadaran dan tanggung jawab dari masing-masing individu yang mana kesadaran diri sendiri merupakan kunci

utama untuk tercapainya suatu tujuan dan perlu meningkatkan kemampuan masing-masing individu.

3. Perlu adanya pengawasan yang ketat, teguran serta evaluasi yang lebih intensif terhadap pegawai yang melakukan kekeliruan, pelanggaran atau menyalahi aturan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan. Hal ini diperlukan untuk mendorong tanggungjawab pegawai terhadap tugas yang dibebankan kepadanya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai, yang akhirnya berimbas pada peningkatan kualitas pelayanan pegawai Kecamatan Langsa Barat.
4. Perlu adanya pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja professional, rajin dan disukai masyarakat sehingga pegawai termotivasi untuk meningkatkan kemampuan serta kinerjanya dalam melaksanakan pekerjaan serta dalam melayani masyarakat. Sebaliknya, untuk pegawai yang dinilai tidak disiplin, buruk dalam kinerja serta tidak melayani masyarakat dengan baik hendaknya diberikan sanksi yang tegas dari pimpinan. Hal ini akan memacu mereka untuk mengoptimalkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU- BUKU

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Fisipol Universitas Gajah Mada.
- _____. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung :Alfabeta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2007. *Edisi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset
- Gaspez, Vincent. 2011. *Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis Dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication
- Kasmir. 2006. *Etika Customer service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Komaruddin. 1992. *Manajemem Pengawasan Terpadu, Kualitas Terpadu (suatu Pengantar)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Lembaga Administrasi Negara. 2000. *Akuntabilitas dan governance*, Modul sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (Akip), LAN, Jakarta
- Mardalis. 2014. *Metode penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy j. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2011. *Metodelogi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Priansa, D. Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Sembiring. 2012. *Budaya dan Kerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia.
- Siagian. Sondang P. 2000. *Manajemen Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. 2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, Sukiasa. 2010. *Manajemen, Kepemimpinan, dan Sumber Daya Aparatur*. Bandung: CV. Indra Prahasta
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep, Teori & Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Serdamayanti. 2004. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung: CV. Mandar Maju
- _____. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju
- _____. 2011. *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung: Refika Aditama.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja (Edisi 3)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zaenal, Muhibudin. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.

PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN

Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Indikator Kinerja Utama

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 29 Tahun 2010 tentang Manfaat Laporan Akuntabilitas Kinerja.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Qanun KotaLangsa Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan
Perangkat Daerah Kota Langsa

SUMBER LAIN

Renstra Kecamatan Langsa Barat Tahun 2017- 2022

