

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PEMERINTAH
KECAMATAN PADA KECAMATAN LANGSA BARO KOTA
LANGSA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Administrasi Publik dalam Program Studi Ilmu Magister Administrasi
Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area

TESIS

Oleh

**RIYANDA MAULANA
221801008**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 2/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)2/7/24

UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kinerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Pada
Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa
N a m a : Riyanda Maulana
N P M : 221801008

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing II



Isnaini, S.H., M.Hum., PhD

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Beby Masitho Batubara, M.AP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, M.S.

PERNYATAAN

Melalui pernyataan ini saya menerangkan bahwa Tesis ini dengan judul “**Analisis Kinerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Pada Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa**” adalah benar tulisan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Selain itu, sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara jelas tertulis dalam naskah ini disebutkan dalam daftar Pustaka.

Medan, Agustus 2023

Penulis



Riyanda Maulana

NPM 221801008

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

N a m a : Riyanda Maulana
N P M : 221801008
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Analisis Kinerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Pada Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Maret 2024

Penulis

Riyanda Maulana

NPM 221801008

KATA PENGANTAR

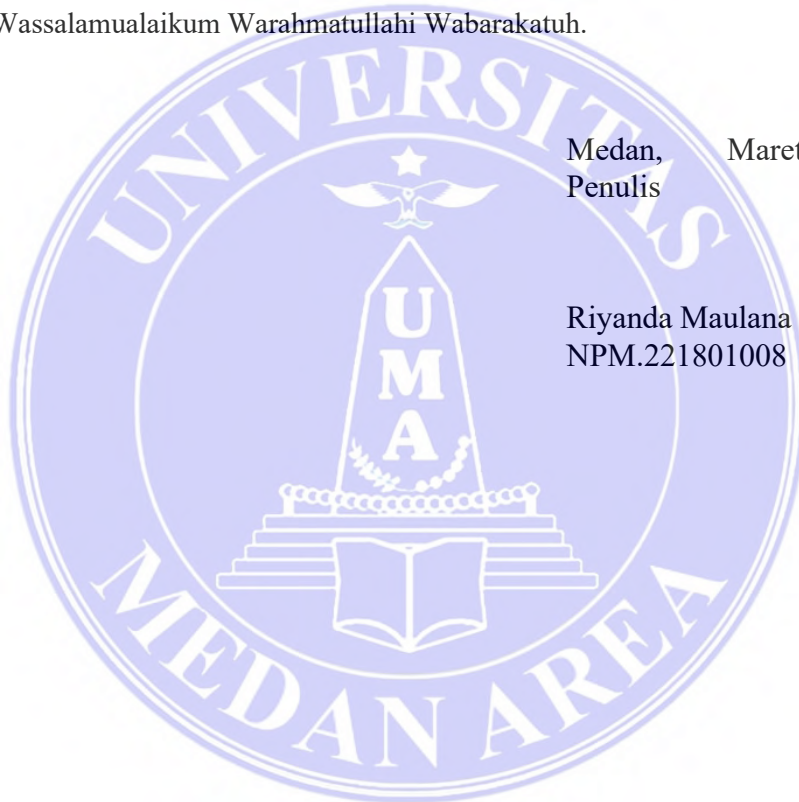
Puji syukur dengan mengucapkan Alhamdulillah, yang melimpahkan rahmat-Nya berupa kesempatan, kemampuan dan tetap diberikannya kesehatan, serta dengan ridho-Nya pula peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir berupa tesis yang berjudul **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI PEMERINTAH KECAMATAN PADA KECAMATAN LANGSA BARO KOTA LANGSA”**. Tujuan dari Tesis ini disusun untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Di dalam proses penulisan Tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP.
4. Dosen Pembimbing I, Dr. Budi Hartono, M.Si, untuk seluruh bimbingan dan saran yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
5. Dosen Pembimbing II, Dr. Isnaini, SH, M.HUM, untuk seluruh bimbingan dan saran yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
6. Seluruh dosen Pascasarjana Ilmu Administrasi Publik, untuk segala bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan.
7. Seluruh staff administrasi Pascasarjana Universitas Medan Area, untuk semua bantuannya mengurus keperluan administratif perkuliahan.
8. Kawan-kawan mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Medan Area Tahun Ajaran 2023/2024, untuk pengalaman berharga yang telah dilalui bersama.
9. Keluarga Tercinta.
10. Teman dekat penulis, yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada tesis ini. Maka dari itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dari para pembaca agar tesis ini dapat menjadi lebih sempurna dan sebagai masukan bagi penulis untuk penulisan karya ilmiah lainnya di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif pada perkembangan ilmu administrasi publik maupun pelayanan publik oleh pemerintah.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



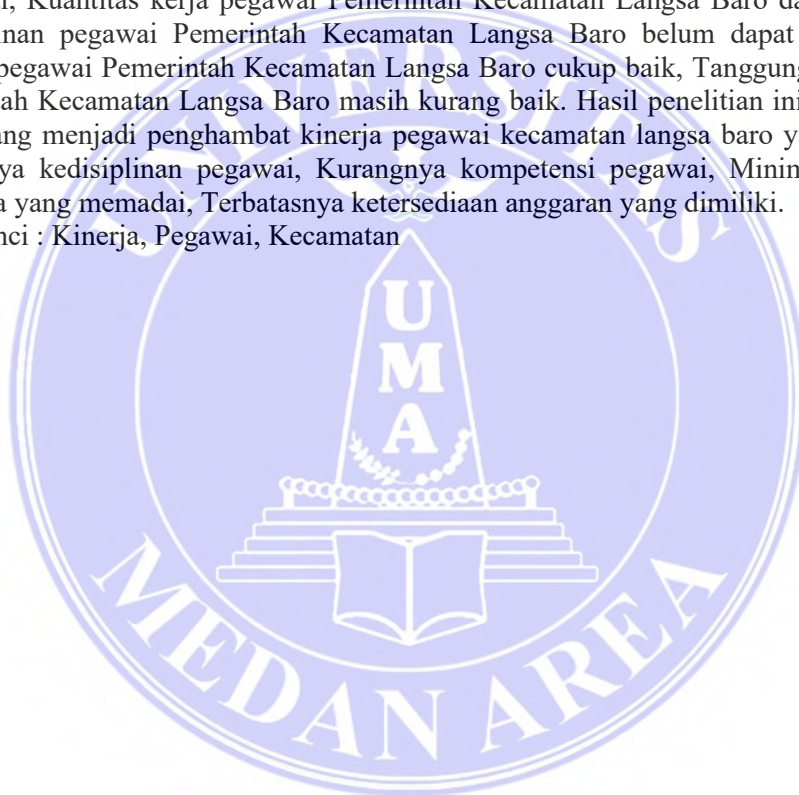
Medan, Maret 2024
Penulis

Riyanda Maulana
NPM.221801008

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa, serta faktor-faktor apa yang menghambat kinerja Pemerintah Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai kecamatan langsa baro belum optimal menurut indikator dari dimensi yang penulis ambil diantaranya, Kualitas kerja pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro belum maksimal, Kuantitas kerja pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro dapat dinilai baik, Kedisiplinan pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro belum dapat dikatakan baik, Inisiatif pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro cukup baik, Tanggung jawab pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro masih kurang baik. Hasil penelitian ini juga ditemukan faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai kecamatan langsa baro yaitu diantaranya, Kurangnya kedisiplinan pegawai, Kurangnya kompetensi pegawai, Minimnya sarana dan prasarana yang memadai, Terbatasnya ketersediaan anggaran yang dimiliki.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Kecamatan



ABSTRAT

Analysis of the Performance of District Government Employees in Langsa Baro District, Langsa City

Name : Riyanda Maulana
NPM : 221801008
Study Program : *Magister Ilmu Administrasi Publik*
Advisor I : *Dr. Adam, iMAP*
Advisor II : *Dr. Budi Hartono, iM.SI*

This research aims to determine and analyze the performance of Langsa Baro District Government employees, Langsa City, as well as what factors hinder the performance of the Langsa Baro District Government employees, Langsa City. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, documentation and observation. Data analysis used in this research is by data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show that the performance of Langsa Baro Subdistrict employees is not yet optimal according to the indicators of the dimensions that the author took, including: The quality of work of Langsa Baro Subdistrict Government employees is not yet optimal. The work quantity of Langsa Baro Subdistrict Government employees can be assessed as good. The discipline of Langsa Baro District Government employees cannot be said to be good. good, the initiative of Langsa Baro District Government employees is quite good, the responsibility of Langsa Baro District Government employees is still not good. The results of this research also found factors that hinder the performance of Langsa Baro sub-district employees, namely, lack of employee discipline, lack of employee competence, lack of adequate facilities and infrastructure, limited budget availability.

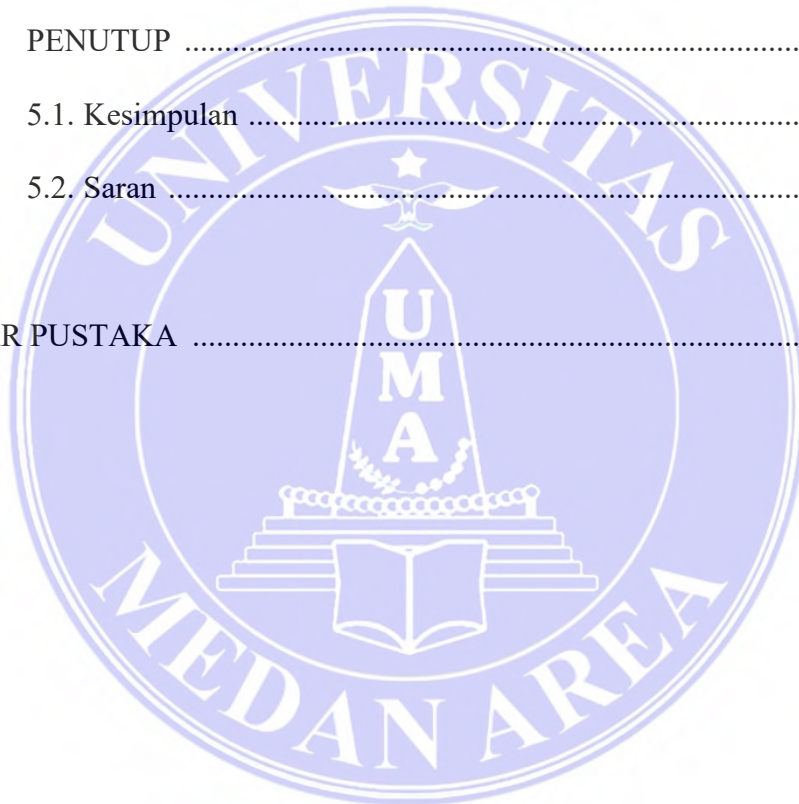
Keywords: *Performance, Employees, District*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.4.1. Manfaat Akademik	12
1.4.2. Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Konsep Kinerja Pemerintahan	14
2.1.1. Pengertian Kinerja	14
2.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	15
2.1.3. Penilaian Kinerja	19
2.1.4. Indikator Kinerja	21
2.1.5. Pengertian Pemerintahan	28

2.1.6. Pengertian Kinerja Pemerintahan	29
2.2. Pemerintah Kecamatan Langsa Baru	34
2.3. Pelayanan Publik	36
2.4. Undang-Undang No 25 Tahun 2009	37
2.5. Penelitian Terdahulu	39
2.6. Kerangka Pikir Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1. Jenis Penelitian	43
3.2. Lokus Penelitian	46
3.3. Informan Penelitian	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data	47
3.5. Sumber Data	50
3.6. Teknik Analisis Data	51
3.7. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	61
4.1.1 Lokasi Penelitian	61
4.1.2 Kecamatan Langsa Baru	62
4.2. Deskripsi Data Penelitian	77
4.3. Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan Langsa Baru	79
4.3.1.1 Kualitas Layanan	49

4.3.1.2 Kuantitas Layanan	57
4.3.1.3 Disiplin dalam kerja	66
4.3.1.4 Inisiatif.....	68
4.3.1.5 Tanggung Jawab	70
4.3.2 Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Kecamatan... ..	72
BAB V PENUTUP	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kota Langsa adalah kota yang memiliki kompleksitas wilayah dan masyarakat yang cukup signifikan terutama dari struktur budaya serta lingkungan alam sekitarnya. Pemerintah Kota Langsa selaku pelayan publik harus terus berintegrasi dan beradaptasi dengan perkembangan sosial saat ini terutama dalam menghadapi era revolusi 4.0 saat ini yang mengedepankan faktor jaringan telekomunikasi dan informasi melalui jaringan internet.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik tertera pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah pelayanan publik maka diselenggarakanlah sistem pelayanan terpadu. Pada Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 dikeluarkan tentang pedoman penyelenggaraan terpadu satu pintu. Melalui Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, pemerintah mengeluarkan pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh camat. Daerah Kabupaten/Kota dibagi atas Kecamatan yang dibagi atas kelurahan dan/atau desa. Bupati/Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum pada tingkat Kecamatan melimpahkan pelaksanaannya kepada Camat.

Pemerintah pusat tidak akan bisa melayani masyarakat dengan baik tanpa adanya kinerja yang baik dari pelayanan publik masyarakat di suatu daerah. Adanya otonomi daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dapat membantu memperlancar pelayanan kepada masyarakat di setiap daerah. Semakin mengerucutnya sebuah instansi pemerintah yang melayani masyarakat akan mempermudah pengembangan potensi suatu daerah tersebut. Selain itu sumbangan

kinerja pemerintah daerah dalam melayani masyarakat lebih cepat dirasakan oleh masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pemerintah perlu memonitoring kinerja dari instansi-instansi yang secara langsung melayani masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga pemerintah yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara.

Tabel 1.2 Presentase Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

No	Substansi Laporan	2020	2021	2022
1	Penundaan Berlarut	31,57	33,42	17,56
2	Penyalahgunaan Wewenang	3,66	2,75	1,15
3	Berpihak	0,14	0,2	0,08
4	Tidak Memberikan Pelayanan	24,39	28,52	14,98
5	Penyimpangan Prosedur	24,77	21,31	9,41
6	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	2,75	2,01	1,39
7	Tidak Kompeten	4,01	3,99	1,21
8	Tidak Patut	7,25	7,08	3,52
9	Diskriminasi	1,29	0,64	0,8
10	Konflik Kepentingan	0,17	0,07	0,06

Sumber : Data Sekunder Yang Diolah dari Ombudsman (2023)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa dari tahun ke tahun selama periode 2020 sampai dengan 2022 maladministrasi terbesar yang terjadi ada pada penundaan berlarut. Tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur dan permintaan

imbalan uang, barang dan jasa juga menjadi laporan pengeluaran masyarakat tertinggi dalam periode tersebut. Perihal ini yang kemudian mengindikasikan kekurangan dalam pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat.

Pasal 226 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten/Kota berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik kecamatan dan/atau kebutuhan masyarakat pada kecamatan yang bersangkutan.

Tugas dan fungsi pokok Kecamatan sesuai dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah :

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan
 - a. Melaksanakan tugas-tugas administrasi kependudukan, seperti pencatatan, pendataan, dan penerbitan dokumen kependudukan (KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dll).
 - b. Menerima dan memproses permohonan penerbitan dokumen kependudukan.
 - c. Memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
2. Pelayanan Sipil dan Pemerintahan Umum
 - a. Menyelenggarakan administrasi sipil dan pemerintahan umum di kecamatan.
 - b. Melaksanakan tugas pemerintahan yang diberikan oleh pemerintah daerah.
 - c. Mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di tingkat kecamatan.
3. Pembinaan Pemberdayaan Masyarakat
 - a. Melakukan pembinaan dan pemberdayaan masyarakat di kecamatan.
 - b. Mengkoordinasikan kegiatan pembangunan masyarakat di tingkat kecamatan.
 - c. Mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan pengambilan keputusan di kecamatan.
4. Pengelolaan Administrasi Pemerintahan
 - a. Mengelola administrasi pemerintahan kecamatan, termasuk anggaran,

sumber daya manusia, dan aset kecamatan.

- b. Melaksanakan tugas administrasi dan keuangan kecamatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Pengawasan dan Penegakan Hukum

- a. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan peraturan daerah di kecamatan.
- b. Menegakkan hukum dan ketertiban di kecamatan sesuai dengan wewenang yang diberikan.
- c. Melakukan tindakan penegakan hukum terhadap pelanggaran peraturan di kecamatan.

Pelayanan publik oleh kecamatan merujuk pada berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah kecamatan kepada masyarakat di wilayahnya. Kecamatan adalah unit administratif di bawah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab atas pengelolaan urusan pemerintahan di tingkat lokal.

Beberapa contoh pelayanan publik yang biasanya disediakan oleh kecamatan meliputi:

1. Pendaftaran penduduk: Kecamatan biasanya bertanggung jawab untuk mendaftarkan penduduk baru, mengeluarkan kartu identitas penduduk, mengurus perubahan alamat, dan mengatur perekaman data penduduk.
2. Pelayanan kependudukan: Kecamatan dapat memberikan pelayanan terkait administrasi kependudukan, seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta nikah, dan dokumen kependudukan lainnya.
3. Pelayanan perizinan: Kecamatan mungkin memiliki fungsi untuk mengeluarkan beberapa jenis perizinan seperti surat izin keramaian, izin usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta izin-izin lain yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat.
4. Administrasi keuangan: Kecamatan dapat menangani administrasi keuangan terkait pembayaran pajak, retribusi, dan administrasi keuangan lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan setempat.
5. Pelayanan kesehatan: Beberapa kecamatan memiliki puskesmas atau klinik kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat, seperti pemeriksaan kesehatan rutin, vaksinasi, pengobatan ringan, dan distribusi obat-obatan dasar.
6. Pelayanan sosial: Kecamatan dapat menyediakan berbagai layanan sosial

kepada masyarakat yang membutuhkan, seperti bantuan sosial, penanganan kasus sosial, dan program-program pemberdayaan masyarakat.

7. Pengelolaan lingkungan: Kecamatan dapat terlibat dalam pengelolaan lingkungan di wilayahnya, seperti pengumpulan sampah, pengelolaan limbah, penghijauan, dan pengendalian lingkungan.
8. Pelayanan keamanan dan ketertiban: Kecamatan juga berperan dalam menjaga keamanan dan ketertiban di wilayahnya dengan bekerja sama dengan aparat kepolisian setempat, melakukan pemantauan keamanan, dan merespon kejadian-kejadian yang mengganggu ketertiban masyarakat.

Pelayanan publik oleh kecamatan dapat bervariasi di setiap wilayah, tergantung pada kebutuhan dan kapasitas kecamatan tersebut. Namun, tujuan utamanya adalah untuk menyediakan layanan yang mudah diakses, responsif, dan berkualitas kepada masyarakat setempat.

Berkenaan dengan pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, pada pasal 3 Undang-undang Nomor 43 tahun 1999, tentang kedudukan pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintah, abdi negara dan abdi masyarakat, dikatakan bahwa pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Hal ini jelas disebutkan bahwa pegawai negeri memberikan pelayanan masyarakat dan menjamin kelancaran dan keterpaduan tugas dalam hal pelaksanaan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dengan sistem administrasi negara yang handal, profesional, efisien dan efektif, dimana ruang lingkup pelayanan publik diberikan oleh aparatur pemerintahan meliputi hal-hal yaitu melayani, mengayomi dan menumbuhkan prakarsa serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan.

Dalam sistem pemerintahan di Indonesia, kecamatan merupakan wilayah administrasi dibawah pemerintahan Kabupaten/ Kota. Kecamatan terdiri dari desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang dilantik oleh bupati/walikota yang merupakan perangkat daerah kabupaten/kota.

Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota. Camat diusulkan melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Camat merupakan pegawai negeri sipil yang telah memenuhi persyaratan baik dari segi kepangkatan maupun kompetensi. Tugas camat adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta menyelenggarakan kegiatan pemerintahan terutama dalam hal pelayanan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kecamatan Langsa Baro merupakan salah satu kecamatan di Kota Langsa, Provinsi Aceh, Indonesia. Kecamatan Langsa Baro terletak di bagian utara Kota Langsa. Wilayah Kecamatan Langsa Baro sekita 9,35 Kilometer persegi. Secara geografis, Kecamatan ini terletak dibagian Utara Kota Langsa dan berbatasan langsung dengan Kecamatan Langsa Lama di sebelah selatan.

Kecamatan Langsa Baro menyediakan berbagai pelayanan publik kepada masyarakat di wilayahnya. Pelayanan publik yang disediakan mencakup berbagai bidang, seperti administrasi kependuduka, perizinan, kesehatan pendidikan, dan lain sebagainya. Dalam segi pendidikan Kecamatan Langsa Baro memiliki beberapa lembaga pendidikan mulai dari tingkat dasar hingga menengah atas maupun pertama. Kecamatan Langsa Baro juga mempunyai beberapa infrastruktur publik, seperti jalan-jalan utama, saluran air, listrik dan komunikasi.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melansir pada tahun 2020, dalam indikasi Ease Of Doing Business (EoDB), Indonesia berada pada peringkat ke-73 dari 190 negara terkait standar pelayanan meliputi waktu, biaya dan prosedur. Peringkat tersebut masih sangat jauh dari target pemerintah pada tahun 2022 untuk menjadi peringkat 40 dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 24 Ayat 1 menerangkan bahwasanya Pegawai Aparatur Sipil Negara wajib melaksanakan nilai dasar ASN dan kode etik dan kode perilaku ASN, yang dijelaskan

pada Pasal 4 ayat ayat (2) bahwa Nilai dasar ASN dijabarkan dalam kode etik dan kode perilaku ASN yaitu, Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (BERAKHLAK).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yang salah satunya menurut Robbins dan Judge (2006:184) adalah bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga jika karyawan merasakan kepuasan kerja maka akan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan tersebut.

Tabel 1.1 Presentase Jumlah Keluhan Masyarakat Pada Beberapa Instansi Tahun 2020-2022 (%)

NO	Instansi	2020	2021	2022
1	Pemerintah Daerah	39,59	33,89	48,26
2	Kepolisian	11,34	9,28	8,24
3	Lembaga Pengadilan	4,01	3,80	2,89
4	Badan Pertanahan Nasional	10,01	11,24	10,59
5	Instansi Pemerintah (Kementerian dan Departemen)	9,44	6,26	6,23
6	BUMN/BUMD	8,27	6,12	7,57
7	Lain	2,23	1,39	0,91
8	Kejaksaan	1,51	1,32	1,01
9	Lembaga Pendidikan Negeri	2,98	2,95	4,12
10	Perbankan	2,64	2,25	2,98
11	Rumah Sakit Pemerintah	1,26	0,99	1,10
12	Komisi Negara	1,26	1,18	1,04
13	TNI	0,35	0,33	0,28
14	DPR	0,16	0,22	0,24
15	Badan Pemeriksa Keuangan	0,05	0,03	0,02

Sumber : Data Sekunder Yang Diolah dari Ombudsman (2023)

Berdasarkan data tersebut dapat terlihat bahwa Instansi pada Pemerintah Daerah mendapatkan peringkat tertinggi yang sering kali mendapatkan laporan keluhan ataupun pengaduan masyarakat yang diakibatkan kurangnya kinerja dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, tidak terkecuali Pemerintah Kecamatan yang berapa dalam ruang lingkup Pemerintah Daerah.

Tabel 1.2

Rekapitulasi Presentase Kehadiran Pegawai Kecamatan Langsa Baro

NO	Tahun	Jumlah Pegawai	Presentase
1	2022	26	92%
2	2021	26	91%
3	2020	25	93%

Sumber data : Laporan Absensi E-Kinerja Pegawai (diolah 2023)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 diatas terlihat bahwa pegawai pada Pemerintah Kecamatan Langsa Baro memiliki kedisiplinan yang tinggi atau dapat dikatakan baik berdasarkan presentase kehadiran pegawai tersebut. Data tersebut berbanding terbalik dengan hasil observasi peneliti dimana ditemukan banyak sekali pegawai yang tidak ada pada lingkungan kantor pada saat jam kerja. Hal ini yang kemudian mengindikasikan kurangnya kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Sangat disayangkan sebagai kantor pemberi pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat dan seharusnya dituntut untuk siap disaat masyarakat membutuhkan, akan tetapi sulit untuk ditemui disaat masyarakat membutuhkan keperluan tertentu. Perilaku tersebut kemudian memunculkan keluhan-keluhan dan komplain masyarakat atas kurangnya kinerja pegawai Pemetrintah Kecamatan.

Tabel 1.3
Latar Belakang Pendidikan Pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro

NO	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah (orang)
1	Magister	1
2	Sarjana	15
3	SLTA/Sederajat	10
4	SMP	-

Sumber : Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui bahwa mayoritas pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro memiliki latar belakang pendidikan Sarjana sedangkan hanya satu pegawai yang mengenyam pendidikan magister dan sisanya berlatar belakang pendidikan SLTA/Sederajat. Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai Kecamatan Langsa Baro sudah semestinya memiliki sumber daya aparatur yang memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi serta memiliki kompetensi yang memadai pada bidangnya. Hal ini disebabkan oleh tugas-tugas yang diemban oleh Pemerintah Kecamatan sangatlah penting dan fundamental sehingga dibutuhkan kualitas sumber daya manusia yang memadai. Hal ini memungkinkan memiliki dampak terhadap pelaksanaan tugas-tugas dari Pemerintah Kecamatan dalam menyelesaikan konflik-konflik ataupun pemasalahan masyarakat yang beragam.

Banyak kekurangan yang didapatkan pada kinerja pegawai pemerintah kecamatan khususnya pada Pemerintah Kecamatan Langsa Baro, misalnya kurangnya Kompeten pegawai, kedisiplinan pegawai dan sebagainya. Kantor Camat Langsa Baro sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut unuk terus bekerja secara optimal melayani masyarakat dengan segala keterbatasan yang ada.

Berangkat dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti kinerja Pegawai Pemerintah Kecamatan pada Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa dengan fokus pada fungsi pelayanan administrasi kependudukan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan pada Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa ?
2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa yang menghambat kinerja Pemerintah Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan administrasi publik dalam hal kinerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik sesuai Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya pada ruang lingkup kecamatan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Pemerintah Kecamatan Langsa Baro dalam menganalisis kinerja pegawai sehingga dapat meningkatkan kualitas pegawai Kecamatan Langsa Baro.



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 2/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)2/7/24

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis

Menurut Retniningih dan suharso (2005:313) menyatakan analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya).

Menurut KBBI analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian analisis dalam penelitian ini adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan sebenarnya.

Analisis secara umum sering juga disebut dengan pembagian. Dalam logika, analisis atau pembagian berarti pemecah belahan atau penguraian secara jelas berbeda ke bagian-bagian dari suatu keseluruhan. Untuk lebih seksama dapat juga mengadakan subbagian, yakni menguraikan atau memecah belah dari suatu bagian sampai ke unsur dasarnya. Dengan dasar batasan arti tersebut maka yang dapat dianalisis atau diuraikan adalah sesuatu keseluruhan, jika betul-betul tunggal tidak dapat diuraikan ke bagian-bagiannya. Bagian dan keseluruhan selalu berhubungan. Suatu keseluruhan adalah terdiri atas bagian-bagian, oleh karena itu dapat dipecah-belahkan dan diuraikan. Bagian yang merupakan hal-hal yang menyusun suatu keseluruhan maka keseluruhan dapat dibagi-bagi. Sebelum membahas tentang analisis perlu juga dijelaskan terlebih dahulu tentang keseluruhan.

Jika keseluruhan dapat dibedakan antara keseluruhan logik dan keseluruhan realis, maka analisis atau pembagian dibedakan juga atas dua kelompok: analisis logik yaitu penguraian atas dasar konsepnya, dan analisis realis yaitu penguraian atas dasar bendanya.

- a. Analisis logik adalah pemecah belahan sesuatu ke bagian-bagian yang membentuk keseluruhan atas dasar prinsip tertentu. Pemecah belahan ini

menjelaskan keseluruhan atau himpunan yang membentuk term sehingga mudah dibeda-bedakan. Analisis logik dibedakan atas dua macam, analisis unoversal dan analisis dikotomi.

- b. Analisis realis yaitu pemecah-belahan berdasarkan atas susunan benda yang merupakan kesatuan atau atas dasar sifat perwujudan bendanya. Analisis realis dibedakan menjadi dua macam, analisis esensial dan analisis aksidental.

2.2 Konsep Kinerja Pegawai

2.2.1 Pengertian Kinerja

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” (Yeremias T. Keban, 2004 : 191). Secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Sehingga pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berbeda dengan Bernardin dan Russel (1993 : 379) dalam Yeremias T. Keban (2004 : 192) mengartikan kinerja sebagai *the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankanselama kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Sedangkan Suyadi Prawirosentono (1999 : 2) mendefinisikan kinerja sebagai *performance*, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing- masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Definisi kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Bastian dalam Hessel Nogi (2005 : 175) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Senada dengan pendapat Bastian dalam Hessel Nogi tersebut, *Encyclopedia of Publik Administration and Publik Policy* Tahun 2003 dalam Yeremias T. Keban (2004 : 193), juga menyebutkan kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaiantujuan dan target yang telah ditetapkan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Dalam Yeremias T. Keban (2004 : 203) untuk melakukan kajian secara lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penilaian kinerja di Indonesia, maka perlu melihat beberapa faktor penting sebagai berikut :

1. Kejelasan tuntutan hukum atau peraturan perundangan untuk melakukan penilaian secara benar dan tepat. Dalam kenyataannya, orang menilai secara subyektif dan penuh dengan bias tetapi tidak ada suatu aturan hukum yang mengatur atau mengendaikan perbuatan tersebut;
2. Manajemen sumber daya manusia yang berlaku memiliki fungsi dan proses yang sangat menentukan efektivitas penilaian kinerja. Aturan main menyangkut siapa yang harus menilai, kapan menilai, kriteria apa yang digunakan dalam sistem penilaian kinerja sebenarnya diatur dalam manajemen sumber daya manusia tersebut. Dengan demikian manajemen sumber daya manusia juga merupakan kunci utama keberhasilan sistem penilaian kinerja;

3. Kesesuaian antara paradigma yang dianut oleh manajemen suatu organisasi dengan tujuan penilaian kinerja. Apabila paradigma yang dianut masih berorientasi pada manajemen klasik, maka penilaian selalu bias kepada pengukuran tabiat atau karakter pihak yang dinilai, sehingga prestasi yang seharusnya menjadi fokus utama kurang diperhatikan;
4. Komitmen para pemimpin atau manajer organisasi publik terhadap pentingnya penilaian suatu kinerja. Bila mereka selalu memberikan komitmen yang tinggi terhadap efektivitas penilaian kinerja, maka para penilai yang ada dibawah otoritasnya akan selalu berusaha melakukan penilaian secara tepat dan benar.

Menurut Soesilo dalam Hessel Nogi (2005 : 180), kinerja suatu

organisasi dipengaruhi adanya faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi;
- b. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi;
- c. Sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal;
- d. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi;
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Selanjutnya Yuwono dkk. dalam Hessel Nogi (2005 : 180) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dan kepemimpinan yang efektif.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi baik publik maupun swasta. Secara detail Ruky dalam Hessel Nogi (2005 : 180) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut :

- a. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi, semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi kinerja organisasi tersebut;
- b. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi;

- c. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan;
- d. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan;
- e. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standard dan tujuan organisasi;
- f. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi, dan lain-lainnya

Menurut Atmosoeparto, dalam Hessel Nogi (2005 : 181) mengemukakan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal, secara lebih lanjut kedua faktortersebut diuraikan sebagai berikut :

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

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja dalam suatu organisasi. Namun secara garis besarnya, faktor yang sangat dominan mempengaruhi kinerja

organisasi adalah faktor internal (dalam organisasi) dan faktor eksternal (luar organisasi). Setiap organisasi akan mempunyai tingkat kinerja yang berbeda-beda karena pada hakekatnya setiap organisasi memiliki ciri atau karakteristik masing-masing sehingga permasalahan yang dihadapi juga cenderung berbeda tergantung pada faktor internal dan eksternal organisasi.

2.2.3 Penilaian Kinerja

Menurut Larry D. Stout dalam Hessel Nogi (2005 : 174) mengemukakan bahwa pengukuran atau penilaian kinerja organisasi merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa ataupun suatu proses.

Berbeda dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Bastian (2001 : 330) dalam Hessel Nogi (2005 : 173) bahwa pengukuran dan pemanfaatan penilaian kinerja akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus menerus. Secara rinci, Bastian mengemukakan peranan penilaian pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut :

- a. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi;
- b. Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati;
- c. Memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaannya;
- d. Memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan sistem pengukuran yang telah disepakati;
- e. Menjadikannya sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi;
- f. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi;
- g. Membantu proses kegiatan organisasi;
- h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara objektif;
- i. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan;
- j. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Begitu pentingnya penilaian kinerja bagi keberlangsungan organisasi dalam

mencapai tujuan, maka perlu adanya indikator - indikator pengukuran kinerja yang dipakai secara tepat dalam organisasi tertentu. Menurut Agus Dwiyanto (2006:49) penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator - indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2010:10) menyatakan bahwa : penilaian kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan pegawai dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada pegawai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik juga muncul karena tujuan dan misi birokrasi publik seringkali bukan hanya memiliki *stakeholder* yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu sama lainnya menyebabkan birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan misi yang jelas. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik di mata para *stakeholder* juga berbeda-beda.

2.2.4 Indikator Kinerja

McDonald dan Lawton dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:174) mengemukakan indikator kinerja antara lain: *output oriented measures throughput, efficiency, effectiveness*. Selanjutnya indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Salim dan Woodward dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:174) mengemukakan indikator kinerja antar lain: *economy, efficiency, effectiveness*,

equity. Secara lebih lanjut, indikator tersebut diuraikan sebagai berikut :

- a. *Economy* atau *ekonomis* adalah penggunaan sumber daya sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. *Efficiency* atau *efisiensi* adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. *Effectiveness* atau *efektivitas* adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- d. *Equity* atau *keadilan* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Lenvinne dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175) mengemukakan indikator kinerja terdiri dari: *responsiveness*, *responsibility*, *accountability*.

- a. *Responsiveness* atau *responsivitas* ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan customers;
- b. *Responsibility* atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau *akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Zeitham, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175) menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, yang terdiri atas beberapa faktor berikut:

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas- fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
2. *Reliability* atau *reabilitas* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau *responsivitas* adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau *kepastian* adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
5. *Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

Sedangkan Kumorotomo dalam Agus Dwiyanto (2006:52) mengemukakan bahwa untuk menilai kinerja organisasi dapat digunakan beberapa kriteria sebagai pedoman penilaian kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain :

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan?

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau keadilan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan pada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

4. Daya Tanggap.

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Agus Dwiyanto (2006 : 50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

1. Produktivitas

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

2. Kualitas Layanan.

Isu 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.

3. 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 dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. 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 implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa 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 dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dari berbagai macam indikator pengukuran kinerja yang diungkapkan oleh para pakar di atas, peneliti memilih untuk menggunakan indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006). Penulis memilih

menggunakan teori tentang pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006) tersebut karena dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur kinerja birokrasi dalam memberikan *reward* dan *punishment* untuk produktifitas kerja bagian penganggaran dan pengawasan Sekretariat DPRK Langsa.

Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:50) meliputi lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dari kelima indikator diatas peneliti memilih untuk menggunakan tiga indikator saja yaitu produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Ketiga indikator ini dipilih dengan alasan bahwa indikator-indikator ini dirasa telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam dan luar organisasi.

Menurut Agus Dwiyanto (2006 : 50) konsep produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Dengan demikian, produktifitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi.

Sedangkan responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada proses. Responsivitas ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Mengenai akuntabilitas, Agus Dwiyanto (2006:57) mengemukakan bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*. Acuan pelayanan yang digunakan oleh organisasi publik juga dapat menunjukkan tingkat akuntabilitas pemberian pelayanan publik. Acuan pelayanan yang dianggap paling penting oleh suatu organisasi publik adalah dapat merefleksikan pola pelayanan yang dipergunakan yaitu pola pelayanan yang akuntabel yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa.

Anwar Prabu Mangkunegara (20024: 67) mengemukakan aspek penilaian kinerja diantaranya adalah :

- a. Kualitas kerja
- b. Kuantitas kerja
- c. Disiplin dalam bekerja
- d. Inisiatif
- e. Tanggung jawab.

Berdasarkan indikator tersebut, dapat dijelaskan lebih rinci yaitu :

1. Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja.
2. Kuantitas kerja adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada.
3. Disiplin dalam bekerja adalah pegawai harus disiplin pada dirinya, tugasnya, serta menaati peraturan-peraturan yang berlaku.
4. Inisiatif adalah kemampuan mengenali masalah-masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan tugas-tugas yang belum diberikan.
5. Tanggung jawab adalah kesediaan pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakannya serta perilaku kerjanya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kerja pegawai dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, disiplin dalam bekerja, inisiatif dan tanggung jawab.

2.2.5 Pengertian Pegawai

Suatu organisasi membutuhkan unsur manusai dalam menentukan berjalan atau tidaknya kegiatan suatu organisasi dalam pencapaian tujuan. Terlaksananya kegiatan suatu organisasi ditentukan pada kemampuan manusia dalam menggerakkan organisasi ke arah pencapaian tujuan telah ditetapkan. Manusia yang

terlibat dalam organisasi ini disebut Pegawai. Widjaja (1995:15) menyatakan bahwa: “Pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan fikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam badan usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi)”

Sedangkan Musanef (1984:5) mengatakan bahwa “Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari Pemerintah atau badan swasta”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

2.2.6 Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai mempunyai hubungan erat dengan pemberdayaan sumber daya manusia karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktifitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja dalam suatu organisasi merupakan hal penting.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2010:12) bahwa “Kinerja Pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang Pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja pegawai berupaya untuk meningkatkan kemampuan kerja dan penampilan kerja seseorang yang dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Malayu S.P Hasibuan (2010:103) mengemukakan bahwa “Kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil dari perilaku anggota organisasi, dimana tujuan aktual yang ingin dicapai adalah adanya perubahan perilaku yang lebih baik. Pengukuran

kinerja organisasi, dapat dilakukan dengan menggunakan penilaian kinerja.

2.3 Pengertian Pemerintahan

Pemerintahan dalam arti luas adalah segala bentuk kegiatan atau aktivitas penyelenggara Negara yang dilakukan oleh organ-organ Negara yang mempunyai otoritas atau kewenangan untuk menjalankan kekuasaan dalam rangka mencapai tujuan. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit adalah aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh fungsi eksekutif saja dalam hal ini yang dilakukan oleh presiden, menteri-menteri sampai birokrasi paling bawah.

Sarjana Hukum Indonesia terkenal, Prof. R. Djokosutono, S.H. mengatakan bahwa, Negara dapat pula diartikan sebagai suatu organisasi manusia atau kumpulan-kumpulan manusia, yang berada di bawah suatu pemerintahan yang sama. Pemerintahan ini sebagai alat untuk bertindak demi kepentingan rakyat untuk mencapai tujuan organisasi Negara, antara lain kesejahteraan, pertahanan, keamanan, tata tertib, keadilan, kesehatan dan lain-lain.

Untuk dapat bertindak dengan sebaik-baiknya guna mencapai tujuan tersebut, pemerintah mempunyai wewenang, wewenang mana dibagikan lagi kepada alat-alat kekuasaan Negara, agar tiap sektor tujuan Negara dapat bersamaan dikerjakan. Berkenaan dengan pembagian wewenang ini, maka terdapatlah suatu pembagian tugas Negara kepada alat-alat kekuasaan Negara.

Sistem pemerintahan adalah suatu tatanan atau susunan pemerintahan yang berupa suatu struktur yang terdiri dari organorgan pemegang kekuasaan di dalam Negara dan saling melakukan hubungan fungsional diantara organ-organ Negara tersebut baik secara vertikal maupun secara horizontal untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai.

2.3 Pemerintah Kecamatan Langsa Baru

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/kota. Camat adalah perangkat daerah Kabupaten/kota, bukan sebagai Kepala wilayah. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah.

Menurut Pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, Pemerintah menyelenggarakan sendiri urusan atau dapat melimpahkan sebagian urusan Pemerintah kepada perangkat Pemerintah atau Wakil Pemerintah di daerah, atau dapat menugaskan kepada Pemerintah Daerah dan/atau Pemerintah Kecamatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 221 ayat (1), (2), dan (3) yang berbunyi :

1. Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, 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.

Dalam Pasal 4 Qanun Nomor 20 Tahun 2004 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan Dan Kelurahan Dalam Daerah Kota Langsa, untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 4, Kecamatan mempunyai fungsi :

- a. Pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kecamatan
- b. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa
- c. Penyelenggaraan Pelayanan masyarakat
- d. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat
- e. Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah umum dan keagrarian
- f. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan pemerintahan Desa
- g. Pembinaan Kelurahan
- h. Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah
- i. Pelaksanaan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan dan pengkoordinasian kegiatan pendidikan dasar
- j. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan pembangunan dan pengembangan

partisipasi masyarakat

- k. Penyusunan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga.

2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis adalah penelitian dari:

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Teori Yang Digunakan	Persamaan	Perbedaan
1	Wijayanto Setyo Utami, Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kecamatan di Surakarta Indonesia, 2013	Metode <i>Ordinary Least Square</i>	Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik di jajaran Kota telah baik	Teori indeks kepuasan	Membahas Lokus Kecamatan	Fokus terhadap indeks kepuasan masyarakat
2	Arpi Rondonuwu, Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat, 2018	Metodologi penelitian kualitatif deskriptif	Keberhasilan dalam melaksanakan tugas dapat memacu dari para pegawai untuk lebih dapat meningkatkan kemampuannya	Teori kinerja Agusdiyanto	Meneliti Kinerja Pemerintah Kecamatan	Fokus Terhadap Pelayanan Publik Menggunakan teori yang berbeda

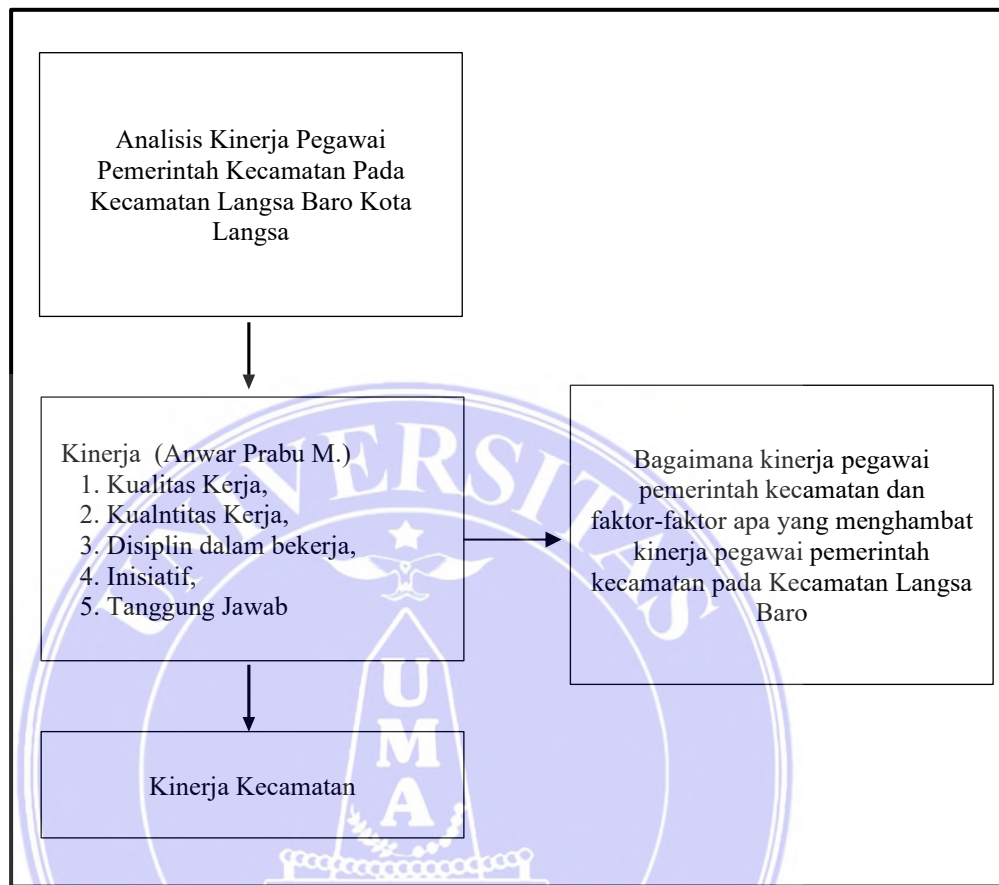
3	Sefti Pravita, Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), 2021	Metodologi penelitian kualitatif deskriptif	Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam pembuatan e-KTP ditemukan permasalahan pada dimensi akuntabilitas dan responsivitas	Teori kinerja Agusdiyanto	Memabahas kinerja pemerintah kecamatan	Menggunakan teori kinerja yang berbeda Fokus terhadap pelayanan kartu tanda penduduk
4	Welasari, Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Rekomendasi Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, 2016	Metodologi penelitian kualitatif deskriptif	motivasi pegawai yang didukung oleh adanya peluang pengembangan karir dan tanggungjawab moral lebih meningkatkan kinerja pegawai.	Teori kinerja Agusdiyanto	Membahas Kinerja Pemerintah Kecamatan	Menggunakan teori Kinerja yang berbeda Fokus terhadap pemeberian rekomendasi pengurusan kartu keluarga

2.5 Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Romi Satria Wahono (2020) Kerangka berpikir adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (research question), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep pada tesis.

Berikut gambaran kerangka berpikir dalam penelitian yaitu :

Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Penulis, 2023

Berangkat dari permasalahan yang peneliti temukan pada Pemerintah Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa, yaitu kinerja Pegawai Pemerintah Pada Kecamatan Langsa Baro. Dalam menganalisis penelitian peneliti menggunakan teori Anwar Prabu Mangkunegara yang mengatakan kinerja terbagi atas beberapa dimensi yaitu ; Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Disiplin dalam bekerja, Inisiatif, dan Tanggung Jawab. Akhir penelitian ini peneliti mengharapkan mendapatkan hasil berupa terciptanya kinerja pemerintah Kecamatan yang baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan suatu proses mencari sesuatu, mengumpulkan data dan serta memproses fakta-fakta secara sistematis dalam kurun waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah serta peraturan penelitian. Menurut Suchman dalam Nazir (2011:84) mendefinisikan desain penelitian sebagai “semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”.

Menurut Suryana (dalam Hardani 2020:236) bahwa metodologi penelitian serangkaian cara-cara yang digunakan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan ilmiah. Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian yang diungkapkan secara kualitatif. Seperti yang diungkapkan oleh Bogdan dan Taylor (dalam Moelong, 2011:4):

Prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar belakang dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan.

Menurut Hardani (2020:254) menurutnya bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian untuk mengungkapkan konflik gejala secara holistik-kontektual dengan pengumpulan data dari latar alami dan peneliti sebagai instrumen

kunci. Menurut Bogdan dan Biken dalam Sugiyono (2011:3), penelitian kualitatif mempunyai karakteristik sebagai berikut :

- a. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, (sebagai awalnya adalah eksperimen) langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
- b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk atau outcome.
- d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
- e. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

Berdasarkan hal tersebut diatas dapat dikemukakan bahwa metode penelitian kualitatif dilakukan berdasarkan kondisi yang alamiah dimana peneliti mengamati dan memahami situasi dari kelompok tertentu yang bersifat deskriptif yaitu meneliti data yang terkumpul dengan menyesuaikan dengan konteks yang ada dilapangan dengan serius sehingga tidak menekankan pada angka. Menurut Nazir (2011:54) mendefinisikan bahwa:

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki

Lebih lanjut, Arikunto (2010:3) menyatakan bahwa :

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Dalam penelitian, peneliti tidak mengubah, menambah, atau mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian. Dalam kegiatan penelitian ini peneliti hanya memotret apa yang terjadi pada objek atau wilayah yang diteliti, kemudian memaparkan apa yang terjadi dalam bentuk laporan penelitian secara lugas, seperti apa adanya.

Jadi desain deskriptif adalah desain yang mengungkapkan permasalahan mengenai kondisi sebenarnya yang ada dilokasi penelitian sedetail mungkin, sehingga akan diperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya yang sifatnya hanya untuk mendalami suatu peristiwa.

Untuk mencapai kenyataan empirik yang mempertajam hubungan, maka didukung dengan pendekatan induktif. Nazir (2011:166) mendefinisikan induktif sebagai “cara berpikir untuk memberi alasan yang dimulai dengan pernyataan-pernyataan yang spesifik untuk menyusun suatu argumentasi yang bersifat umum”. Selanjutnya menurut Moeleong (2011:10) analisis induktif digunakan karena beberapa alasan. Alasan-alasan tersebut diantaranya :

Pertama, proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak sebagaimana yang terdapat dalam data; kedua, analisis induktif lebih dapat membuat hubungan penlit-responden menjadi eksplisit, dapat dikenal, dan akuntabel; ketiga, analisis demikian lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat-tidaknya pengalihan pada usatu latar lainnya; keempat, analisis induktif lebih dapat menemukan pengatuh bersama yang mempertajam hubungan-hibingan; kelima analisis demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif merupakan suatu metode penlitian yang memberikan gambaran sedetail mungkin situasi dan fenomena yang terjadi dilapangan penelitian sebagaimana adanya, yang kemudian bertujuan untuk mencari tahu fakta-fakta dan data yang tepat, dimana dari fakta-fakta dan data tersebut dapat ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, penulis menggunakan penelitian kualitatif yang meggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif yang berarti melakukan penelitian berdasarkan fakta-fakta empirik untuk menentukan kebenaran yang bersifat umum.

3.2. Lokus Penelitian

Penelitian Kinerja Pegawai Pemerintah Kecamatan dilakukan pada Kantor Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa. Terpilihnya Kantor Kecamatan Langsa Baro sebagai lokus penelitian adalah karena ditemukannya permasalahan dalam kinerja pegawai yang ditemukan peneliti pada observasi awal penelitian.

3.3. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2011:132). Informan sebagai subyek dalam sebuah penelitian yang memberikan informasi fenomena/permasalahan dalam penelitian (Heryana 2018:4). Dalam penelitian ini penulis akan menentukan informan dengan menggunakan prosedur *purposive sampling* dan bola salju (*snowball sampling*).

Menurut Heryana (2018:9) bentuk penentuan informan dengan prosedur *snowball sampling* adalah pemilihan informan selanjutnya berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya sehingga metode ini sangat baik untuk penggunaan wawancara mendalam.

Maksud peneliti menggunakan mode *purposive sampling* dan *snowball sampling* dalam menentukan informan ini, karena informan bisa saja berubah sesuai dengan keadaan lingkungan tempat penelitian. Dan *Teknik purposive* digunakan peneliti untuk memilih dan menentukan Informan yang akan memberi informasi dan data terkait dengan Kinerja Birokrasi dalam Pemberian *Reward* dan *Punishment*.

Apabila dengan informan yang telah ditentukan jumlahnya tetapi masih tidak bisa mengukur kinerja Pemerintah Kecamatan Langsa Baro dalam memberikan pelayanan publik, maka informan bisa ditambah maupun sebaliknya.

Jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 5 Orang Pegawai Kecamatan Langsa Baro dan 3 orang masyarakat.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

NO	INFORMAN	SUBSTANSI	JUMLAH
1	INFORMAN KUNCI	CAMAT	1
2	INFORMAN UTAMA	KASIE PELAYANAN UMUM	1
3	INFORMAN TAMBAHAN	MASYARAKAT	2

Tabel 3.1 Informan Penelitian Sumber: Penulis 2023

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Nazir (2011:174) mendefinisikan pengumpulan data sebagai “prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan”. Jadi pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Data-data tersebut dikumpulkan dengan teknik dan cara tertentu.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Nazir (2011:193-194) mengemukakan bahwa wawancara adalah sebagai berikut: Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).

Selanjutnya Ulfatin dalam Anufia (2019:9) instrumen wawancara digunakan dalam penelitian kualitatif karena dapat mengungkap informasi lintas waktu, yaitu berkaitan dengan masa lampau, masa sekarang, dan masa yang akan datang. Dan data yang dihasilkan dari wawancara bersifat terbuka, menyeluruh, dan tidak terbatas, sehingga mampu membentuk informasi yang utuh dan menyeluruh dalam mengungkap penelitian kualitatif.

Dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah suatu metode dalam mengumpulkan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden dengan cara tanya jawab.

Dalam menggunakan metode ini, diperlukan pedoman wawancara yang digunakan agar wawancara yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Pedoman wawancara disusun berdasarkan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Rahmawati (2017-36) menyatakan beberapa macam atau jenis dari wawancara yaitu:

1. Wawancara tidak berstruktur, tidak berstandar, informal, atau berfokus dimulai dari pertanyaan umum dalam area yang luas pada penelitian. Wawancara ini biasanya diikuti oleh suatu kata kunci, agenda atau daftar topik yang akan dicakup dalam wawancara. Namun tidak ada pertanyaan yang ditetapkan sebelumnya kecuali dalam wawancara yang awal sekali.
2. Wawancara berstruktur atau berstandar. Peneliti kualitatif jarang menggunakan jenis wawancara ini. Beberapa keterbatasan pada wawancara jenis ini membuat data yang diperoleh tidak kaya. Jadwal wawancara berisi sejumlah pertanyaan yang telah direncanakan sebelumnya. Tiap partisipan ditanyakan pertanyaan yang sama dengan urutan yang sama pula. Jenis wawancara ini menyerupai kuesioner survei tertulis. Wawancara ini menghemat waktu dan membatasi efek pewawancara bila sejumlah pewawancara yang berbeda terlibat dalam penelitian.
3. Wawancara Semi Berstruktur. Wawancara ini dimulai dari isu yang dicakup dalam pedoman wawancara. Pedoman wawancara bukanlah jadwal seperti dalam penelitian kuantitatif. Sekuensi pertanyaan tidaklah sama pada tiap partisipan bergantung pada proses wawancara dan jawaban tiap individu.

Teknik wawancara yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara semi terstruktur. Tujuan dari digunakannya wawancara semi terstruktur adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Pada Kecamatan Langsa Baro melakukan wawancara pertanyaan umum dengan area yang luas dalam penelitian ini.

2. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2010:201) bahwa : “Dokumentasi adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, transkrip, majalah, dokumen, peraturan-peraturan dan catatan harian”.

Adapun dokumentasi dalam penelitian ini adalah data-data berupa peraturan perundang-undangan, dokumen yang ada di Kecamatan Langsa Baro dan dokumen maupun bahan bacaan lain yang dapat mendukung penelitian.

3. Observasi

Nazir (2011:175) mendefinisikan pengumpulan data dengan observasi sebagai “Cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut”.

Pengumpulan data observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi langsung (*direct observation*). Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat untuk memberikan gambaran secara utuh tentang obyek yang akan diteliti.

3.5. Sumber Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian, maka harus ditentukan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Lofland dan Loftland (dalam Moleong, 2011:157) mengatakan bahwa “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.

Menurut Arikunto (2010:172) sumber data diklasifikasikan menjadi 3 (tiga), yaitu *person*, *place*, *paper*. sumber data dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan tujuan penelitian, sebagai berikut :

1. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data *person* adalah orang-orang yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti yaitu aparatur pengembang *e-government* dan masyarakat sebagai penerima informasi.

2. *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data berupa *place* yaitu wilayah kantor Dinas Komunikasi dan Informasi dan Instansi terkait lainnya.
3. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain. Sumber data yang berupa *paper* dalam penelitian ini yaitu berupa arsip-arsip dan semua dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

Terkait dengan rangkaian kegiatan penelitian yang penulis lakukan, maka diperlukan data yang relevan dengan fokus penelitian untuk dianalisa dan agar memperoleh gambaran umum sebagai hasil penelitian.

Lebih lanjut menurut Suharsimi Arikunto (2010:129) berdasarkan jenis sumber data yang diperoleh, data terdiri atas beberapa jenis, yaitu :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, dan tidak diolah oleh orang lain, sesuai dengan ruang lingkup dan kebutuhan. Data primer ini diperoleh melalui wawancara dan observasi.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung, karena telah diolah dan disajikan oleh orang lain, atau dari buku-buku yang telah dipublikasikan yang akan menunjang dalam penelitian.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif, Bogdan (dalam Sugiyono 2011:244) megemukakan bahwa: “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain-lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain:

Selanjutnya Nazir (2011:346) menyatakan bahwa Analisa merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Data mentah yang dikumpulkan perlu dipercahkan dalam kelompok-kelompok, diadakan kategorisasi, dilakukan manipulasi, serta diperas sedemikian rupa, sehingga data tersebut mempunyai makna untuk menjawab masalah dan bermanfaat untuk menguji hipotesis.

Berdasarkan pandangan para ahli diatas, dapat dikemukakan bahwa analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data-data tersebut kedalam kelompok-kelompok dan dikategorisasi, dimanipulasi atau mengubah data mentah menjadi suatu bentuk yang dapat dengan mudah memperlihatkan hubungan-hubungan antara fenomena, memilih mana yang penting dan yang yang akan dipelajari, dan membuat suatu kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut analisis data mode Miles dan Huberman tersebut terdapat 4 (empat) alur kegiatan dalam analisis data, yaitu : pengumpulan data, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data-data atau fakta-fakta yang digunakan untuk bahan penelitian. Contoh teknik pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen.

2. *Data reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, kompleks dan rumit. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Berdasarkan hasil reduksi data dan penyajian data selanjutnya dapat dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang

mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.7. Definisi Konsep dan Operasional

3.7.1 Definisi Konsep

Konsep dalam suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori bukan sekedar pendapat pakar atau penulis buku dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan indikator yang diteliti. Definisi konsep dari penelitian ini adalah

- a. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.
- b. Kinerja Menurut Mangkunegara (2017:67) adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah hasil dari perilaku anggota organisasi, dimana tujuan aktual yang ingin dicapai adalah adanya perubahan perilaku yang lebih baik. Pengukuran kinerja organisasi, dapat dilakukan dengan menggunakan prinsi penilaian kinerja.
- c. Pegawai merupakan orang pribadi atau perorangan yang bekerja pada pemberi kerja, dengan status pegawai tetap atau tidak tetap, berdasarkan kesepakatan kerja yang disepakati bersama baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja (Robins, Edisi 10 : 2006)
- d. Pemerintah kecamatan adalah tingkatan pemerintahan di Indonesia yang berada di bawah pemerintah kabupaten atau kota. Kecamatan merupakan pembagian wilayah administratif yang lebih kecil dari kabupaten atau kota, dan biasanya terdiri dari beberapa desa atau kelurahan.

3.7.2 Definisi Operasional

1. Kualitas Kerja,

Adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja.

2. Kuantitas kerja,

Adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada yang didasarkan atas kecepatan dan kemampuan kerja.

3. Disiplin,

Adalah ketepatan waktu baik pada dirinya, tugasnya, serta kepatuhan dalam mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.

4. Inisiatif,

Inisiatif adalah kemampuan mengatasi masalah-masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan tugas-tugas yang belum diberikan.

5. Tanggung Jawab

Adalah kesediaan pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakannya serta perilaku kerjanya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dari berbagai indikator dan dimensi yang dibahas pada bab sebelumnya, peneliti menyimpulkan kinerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro menurut teori Anwar Prabu Mangkunegara sebagaimana terjadi dilapangan dinilai belum optimal. Menurut analisis peneliti secara keseluruhan dilihat dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi peneliti selama penelitian dilapangan.
 - a. Kualitas kerja pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro belum maksimal.
 - b. Kuantitas kerja pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro dapat dinilai baik.
 - c. Kedisiplinan pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro belum dapat dikatakan baik.
 - d. Inisiatif pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro cukup baik.
 - e. Tanggung jawab pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro masih kurang baik.
2. Ditemukan beberapa faktor penghambat kinerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Langsa Baro, yaitu :
 - a. Kurangnya kedisiplinan pegawai
 - b. Kurangnya kompetensi pegawai

- c. Minimnya sarana dan prasarana yang memadai
- d. Terbatasnya ketersediaan anggaran yang dimiliki

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran di antaranya adalah :

1. Kepada Pemerintah Kota Langsa, Pemerintah Kecamatan Langsa Baro, khususnya :
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan.
 - b. Melakukan pengawasan kinerja Aparatur Sipil Negara dan pegawai lainnya sesuai tugas pokok dan fungsi dan diberikan sanksi sesuai aturan yang berlaku.
 - c. Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang kebutuhan pelayanan.
 - d. Melakukan monitoring secara berkala terhadap penyelenggaraan pemerintahan
 - e. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja yang diberikan pegawai Kecamatan Langsa Baro
2. Kepada para peneliti lainnya terutama mahasiswa/mahasiswi administrasi publik, yang tertarik dengan kajian kinerja pegawai, untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kinerja birokrasi pemerintah. Peneliti lainnya mungkin dapat melakukan studi komparatif kinerja pegawai di Kecamatan lainnya untuk menghasilkan kajian lebih komprehensif mengenai kinerja pegawai kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Jurnal

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Ahmadi, Rulam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: ArRuzz Media.Berger
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Afrizal, Dedy. 2018. *Analisis Kinerja Birokrasi Publik Pada Dinas Sosial Kota Dumai* dalam Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial. Dumai : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai.
- Afandi, Pandi. 2016. *Concept & Indicator Human Resources Management For Management Research*.Yogyakarta: Deepublish.
- Arisandi, F. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Karyawan Penyadap Di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi.
- Badudu, S Dan Zain, S. M.2001.*Kamus Besar Bahasa Indonesia*.Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Bintoro, Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Brahmasari, Ida Ayu dan Agus Suprayetno. 2008. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hei International Wiratama Indonesia)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 10, September: 124-135.
- Cresswell, J.W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Daulay, Mhd. Riski. 2018. *Efektivitas Pelaksanaan Mutasi Pegawai Dalam Rangka Pengembangan Karir Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Badan*

- Kepengawaian Daerah (BKD) Kabupaten Mandailing Natal* dalam Repository Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Dunn, William. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Gajah Mada Universal Press: Yogyakarta.
- Fathoni, Khoirul. 2017. *Analisis Konsep Produktivitas Kerja Konvensional Dalam Pandangan Islam* dalam Al Tijarah : Vol 3. Ponorogo : Institut Agama Islam Negeri Ponorogi
- Fahmi, Irham. 2018. Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta
- Gie, The Liang. 2005, Ensiklopedia Administrasi. Jakarta: Gunung Agung.
- George R. Terry. 2013. Dasar-Dasar Manajemen, Alih Bahasa, G.A Ticolau. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hamdi, Muchlis. 2014. Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hamali, A. Y. 2016. Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hasibuan, Malayu S. P. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumiperkasa.
- Handyaningrat. 2010. Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional. Jakarta : Gunung Agung.
- Harbani, P. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Hariwijaya dan Jailani. 2006. Teknik Menulis Skripsi Dan Tesis. Jogyakarta.: Hanggar Kreatot.
- Hamzah, Nina. 2014. Teori Kinerja dan Pengukurannya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari, Meithiana. 2017. Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Indomedia Pustaka
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- Ilyas, Yaslis, 2011. Kinerja. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana

Prenada Media Group.

- Kountor, D. M. S, Ronny. 2003. Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Kota Langsa Dalam Angka 2023
 Kota Langsa Dalam Angka 2022
 Kota Langsa Dalam Angka 2021
 Kota Langsa Dalam Angka 2020
 Laporan Tahunan Ombudsman 2022
 Laporan Tahunan Ombudsman 2021
 Laporan Tahunan Ombudsman 2020
 Laporan Tahunan Ombudsman 2019
- Moleong, Lexy J. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedy. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mangkunegara, Anwar. 2007. Manajemen Sumber Daya manusia. Bandung: Remaja Rosdakarya. Moehariono. 2009. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Masram, Mu'ah. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Miles, Mathew B. dan Huberman, A. Michael. 2014. Analisis Data Kualitatif. Diterjemahkan oleh Rohidi, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nugroho, D. Riant. 2004. Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta: Gramedia. Priansa, D. 2017. Manajemen Kinerja Kepegawaian. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Priyono, J dan Yasin, M. 2016. Analisis Usia, Gaji Dan Beban Tanggungan Terhadap Produksi Home Industry Sepatu Di Sidoarjo (Studi Kasus Di Kecamatan Krian). J. Ekonomi dan Bisnis. 1 (1):9.

- Pasolong, Harbani. 2021. *KEPEMIMPINAN BIROKRASI*. BANDUNG : ALFABETA
- Ricardianto, Prasadja. 2018. *Human Capital Management*. Bogor.
- Rikantika, R. 2016. Pengaruh Work Family Conflict Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai Wanita Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta).
- Rizal, M. Fauzul. 2011. "Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi". Aceh Timur.
- Yuwono, Teguh. 2008. "Menggagas Kinerja Birokrasi Publik". dalam Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarno. 2010. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses & Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: UNY.
- Selvia, Aprilyanti. 2017. Pengaruh Usia Dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja. 68-72.
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Subarsono, A. G. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Susanto, Eko Harry. 2010. "Kelambanan Reformasi Birokrasi dan Pila Komunikasi Lembaga Pemerintah" Jakarta : Universitas Taruma Negara.
- Wakhid, Ali Abdul. 2011. "Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia". Lampung : IAIN Raden Intan
- Yana, Dewi. 2016. "Pemberian Reward dan Punishment Sebagai Upaya Meningkatkan Prestasi Siswa Kelas V di SDN 15 Lhokseumawe".

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2001 Tentang Otonomi Khusus Aceh.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan terpadu satu pintu kecamatan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Qanun Kota Langsa Nomor 20 Tahun 2004 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan dan Gampong di Kota Langsa



LAMPIRAN 1. PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Zaldy Sofyan, S.STP, MSP

Jabatan : Camat Langsa Baro

Tempat : Kantor Camat Langsa Baro

1. Bagaimana kondisi kualitas kinerja pegawai pada Kantor Camat Kota Langsa ?

“Saya tidak menampik kenyataan bahwa kualitas kerja sumber daya aparatur pegawai Kecamatan Langsa Baro masih perlu ditingkatkan lagi, terutama terkait keberadaan pegawai di lingkungan kantor pada jam kerja. Padahal seharusnya sebagai pegawai yang notabenenya berkerja pada kantor pelayanan utama masyarakat. Kita dituntut untuk selalu stand by disaat masyarakat memerlukan pelayanan, tapi karena terkadang adanya urusan yang lebih penting untuk dilakukan seperti dinas luar, rapat atau sebagainya sehingga pelayanan terkesan macet atau tertunda. Akan tetapi meskipun demikian kami tetap menjalankan pelayanan sebagaimana mestinya”

2. Kualitas seperti apa yang baik ditingkatkan pada pegawai di Kantor Caman Langsa Baro ?

“Sumber Daya Aparatur Kecamatan Langsa Baro memang masih sangat perlu peningkatan kualitas, terutama dalam aspek tanggung jawab dan disiplin dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Bahkan perlu ditingkatkan lagi juga dalam sisi kompetensi, kemudian Aparatur Kecamatan Langsa Baro juga perlu untuk meningkatkan kedisiplinan waktu kerja, saya juga terkadang melihat pegawai yang keluar di waktu dinas. Jika itu terjadi di depan mata

saya akan saya tegur biasanya. Yang kita takutkan disaat yang bersangkutan tidak sedang dikantor pada jam kerja dan masyarakat ataupun kantor membutuhkannya akan menjadi tersendat”

3. Apakah pegawai di Kaator Camat Langsa Baro tidak memiliki inisiatif dalam bekerja sehingga diperlukannya peningkatan disiplin kerja ?

“saya rasa inisiatif pegawai di Kecamatan Langsa Baro sudah cukup baik, kami saling membantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Kalau ada rekan yang berhalangan hadir, maka kami ambil alih pekerjaannya. Hal ini didasari oleh rasa korsa terhadap sesama pegawai”

4. Apakah kinerja pegawai pada Kantor Dinas Sosial Kota Langsa sudah cukup sesuai pak dalam melaksanakan pekerjaannya selama ini ?

“Saya lihat, pegawai Kecamatan Langsa Baro sejauh ini selalu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Baik itu tugas dan tanggung jawab yang didapatkan dari intern kantor maupun dari masyarakat. Terkait keterlambatan tugas dan tanggung jawab yang diselesaikan, saya rasa itu hanya masalah teknis antar pegawai ataupun masyarakat yang perlu diperhatikan lebih lanjut.”

Nama : Septian Al-Furqan, S.STP
 Jabatan : Kepala Sesi Pelayanan Umum
 Tempat : Kantor Camat Langsa Baro

1. Bagaiman jam kerja dalam pelayanan masyarakat di Kantor Camat Langsa Baro pak ?

“Jam kerja Kecamatan Langsa Baro dilaksanakan setiap hari kerja yaitu senin sampai dengan kamis mulai jam 08.00 s.d jam 16.45 WIB, beberapa kali memang pelayanan yang diberikan tersendat dikarenakan teknis pegawai yang memiliki kepentingan tertentu.”

2. Apa faktor yang masih menjadi masalah di Kantor Camat Langsa Baro dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat ?

“Salah satu masalah yang paling fundamental di Pemerintah Kecamatan Langsa Baro adalah kualitas sumber daya aparatur yang kita miliki, dapat terlihat mulai dari kurangnya kompetensi pegawai, ketidaksesuaian deskjob jabatan dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai, dan kurangnya tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan kewajiban tugas pokok dan fungsi jabatannya. Saya berharap Pemerintah Kota Langsa dapat lebih memperhatikan penempatan atau pengalokasian pegawai dengan lebih tepat dan akurat, serta memberikan kesempatan untuk peningkatan kualitas pegawai dalam segi kompetensi terutama dengan memberikan bimbingan teknis khusus maupun kesempatan untuk meningkatkan taraf pendidikan kemudian juga Sejauh ini Pemerintah Kecamatan Langsa Baro, memang sedikit kesulitan terhadap masalah kedisiplinan waktu kerja pegawai. Banyak pegawai yang sering kali

mencuri-curi waktu untuk datang kembali terlambat atau cepat pulang di jam istirahat ataupun terkadang tidak kembali untuk bekerja setelah jam istirahat siang, hanya kembali untuk finger pada saat sore hari. Pekerjaan yang terkesan tentatif membuat pegawai sering kali melupakan kewajibannya. Terkadang ada pegawai yang datang tapi tidak ada pekerjaan, jadi sering kali mereka merasa bosan dan tidak tau apa yang harus dilakukan, makanya sering kali mereka pulang”

3. Bagaimana dengan kondisi sarana dan prasarana di Kantor Camat Langsa Baro pak ?

“Sarana dan Prasarana kita masih sangat minim dibandingkan dengan Kantor Kecamatan pada Kabupaten atau Kota Lain. Bangunan ini sudah lama dan tidak terawat sehingga terkesan kumuh, saya pribadi jadi kurang semangat untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik dikantor. Mungkin hal-hal seperti ini juga yang dirasakan oleh pegawai-pegawai lain. Komputer-komputer yang kita miliki juga sudah lama dan sangat lelet, termasuk dengan pemeliharaan jaringan yang kita punya sangat lemot sebab kita Cuma menggunakan jaringan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Langsa. Bahkan untuk membuka aplikasi musik saja masih buffering apalagi yang lain dengan website yang membutuhkan kecepatan yang lebih tinggi”

4. Baik pak, jadi bagaimana dengan masalah yang ada, Kantor Camar Langsa Baro memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat ?

”Kita selalu menyelesaikan pelayanan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan yang masyarakat butuhkan, walaupun terkadang sedikit tersendat dikarenakan

terkadang beberapa pegawai tidak ada dilokasi saat dibutuhkan. Tapi kami selalu mengusahakannya secepat mungkin, Sejauh ini, pelayanan selalu berjalan dengan lancar atau terselesaikan dikarenakan kami bekerja secara gotong royong. Maksudnya apabila dalam satu waktu tertentu ada pegawai yang berhalangan untuk hadir, biasanya akan digantikan oleh pegawai yang lain untuk memberikan pelayanan sesuai dengan posisinya. Hanya saja, kegiatan ini tidak bisa dilakukan pada beberapa sesi tertentu yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang menjurus pada teknis tertentu sehingga tidak dapat digantikan.”

5. Baik, jadi untuk sekarang menurut anda apakah kondisi pegawai pada Kantor Camat Langsa Baro sudah cukup baik dari segi kerja sama yang dilakukan ?

“Inisiatif pegawai di Kecamatan Langsa Baro ini sudah cukup baik. Karena kami tergolong kompak dan seperti keluarga di lingkungan kerja. Diharapkan nantinya pegawai jadi lebih baik lagi dan maksimal lagi dalam menyikapi permasalahan yang ditemui.”

Nama : Muhammad Atshil Muqtasyim Prima

Jabatan : Masyarakat

Tempat : Kediaman Masyarakat

1. Bagaimana jam kerja dari pelayanan dari Kantor Camat Langsa Baro pak ?

“Jika ingin mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Langsa Baro kita harus datang sebelum jam sebelas siang, karena lewat dari waktu tersebut biasanya kantor sudah kosong dan kalau sore pun cenderung sulit untuk menemui pegawai yang bersangkutan untuk keperluan kita.”

2. Apakah anda pernah melihat pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Camat Langsa Baro ?

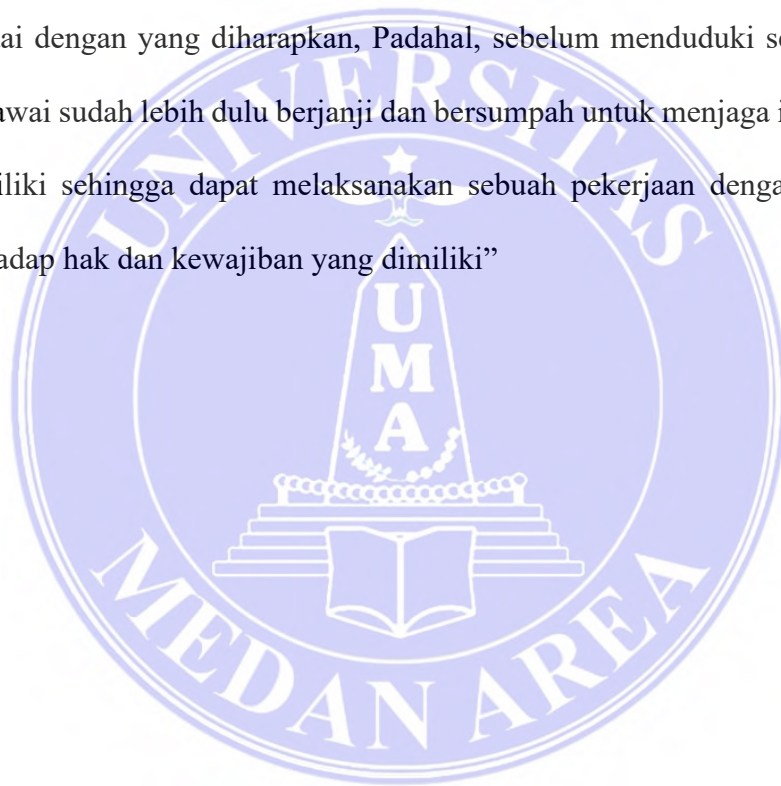
“Saya sering melihat pegawai Kecamatan Langsa Baro berada di luar lingkungan kantor pada jam kerja bukan untuk kepentingan pekerjaan, saya sering menjumpai mereka di restoran ataupun warung kopi, ntah apa yang mereka kerjakan padahal banyak masyarakat yang sewaktu-waktu perlu dengan bantuan mereka.”

3. Apakah pelayanan yang diberikan kepada anda selaku masyarakat sudah cukup efektif dan efisien ?

“Saat saya buat perbaruan KK kemarin yang membutuhkan rekomendasi dari kecamatan, pelayanan agak lambat, dengan berbagai alasan, padahal saya tau pegawai yang bersangkutan sedang tidak ada di lokasi kantor saat itu, walaupun oada akhirnya selesai juga tapi memerlukan waktu yang cukup lama.”

4. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan oleh Kantor Camat Langsa Baro dalam mengevaluasi hal tersebut?

“Seharusnya pegawai-pegawai yang tidak berada di lingkungan kantor pada jam kerja diberikan sanksi tegas, baik tertulis maupun tidak tertulis. Sehingga pelanggaran yang sama tidak terulang lagi. Dikarenakan hal ini sangat mengecewakan masyarakat yang sedang sangat membutuhkan pelayanan, Setiap pegawai seharusnya memiliki tanggung jawab atas pekerjaan yang dimilikinya. Memiliki sikap berintegritas sehingga dapat melakuakn tugas pokok dan fungsi sesuai dengan yang diharapkan, Padahal, sebelum menduduki sebuah jabatan, pegawai sudah lebih dulu berjanji dan bersumpah untuk menjaga integritas yang dimiliki sehingga dapat melaksanakan sebuah pekerjaan dengan berkeadilan terhadap hak dan kewajiban yang dimiliki”



LAMPIRAN 2. DOKUMENTASI PENELITIAN

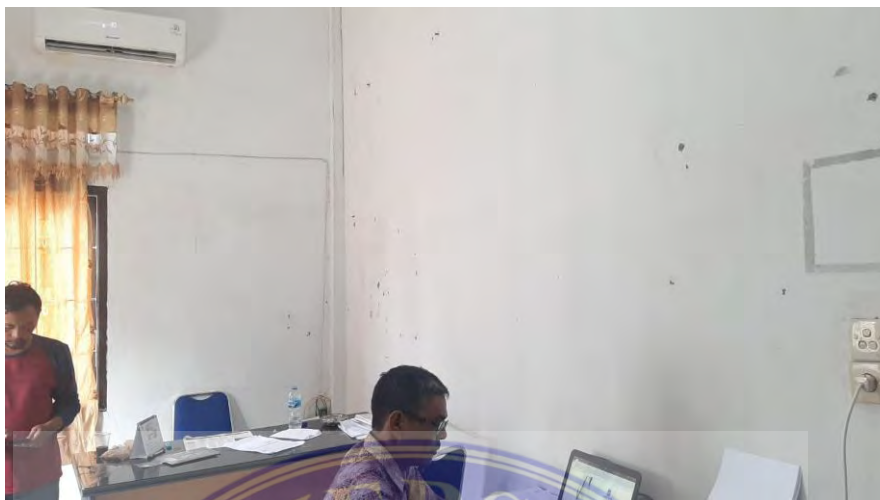


Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Langsa Baro, Muhammad Atshil

Muqtasyim Prima, Pada Tanggal 9 September 2023



Dokumentasi Kondisi Kantor Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa



Dokumentasi Kondisi Kantor Kecamatan Langsa Baru Kota Langsa



Dokumentasi Kondisi Kantor Kecamatan Langsa Baru Kota Langsa



Dokumentasi Kondisi Kantor Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa



Dokumentasi Kondisi Kantor Kecamatan Langsa Baro Kota Langsa



Wawancara dengan Sekretaris Camat Kecamatan Langsa Baro, Risky Andrian,

S.STP, MSP



Wawancara dengan Kasubbag Pelayanan Umum, Septian Al-Furqan, S.STP