

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BINJAI KABUPATEN LANGKAT

TESIS

OLEH

**FAJAR APRIANTA SITEPU
NPM. 231801030**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCA SARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/8/25

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

Access From (repository.uma.ac.id)20/8/25

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BINJAI KABUPATEN LANGKAT

TESIS

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



OLEH

**FAJAR APRIANTA SITEPU
NPM : 231801030**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/8/25

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

Access From (repository.uma.ac.id)20/8/25

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat

Nama : Fajar Aprianta Sitepu

NPM : 231801030

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Adam, MAP

Pembimbing II



Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 15 April 2025

Nama : Fajar Aprianta Sitepu

NPM : 231801030



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si

Sekretaris : Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP

Pembimbing I : Dr. Adam, MAP

Pembimbing II : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

Penguji Tamu : Dr. Warjio, MA

PERNYATAAN

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

Medan, April 2025
Yang menyatakan,



Fajar Aprianta Sitepu
2318010130

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

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

Nama : Fajar Aprianta Sitepu
NPM : 231801030
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat

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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan



Fajar Aprianta Sitepu

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Binjai Kabupaten”**, Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Proses penyusunan tesis ini banyak mendapat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Adam, MAP, selaku Pembimbing I yang selalu banyak memberikan bimbingan dan saran kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.
5. Seluruh sahabat-sahabat saya di kelas C Program Studi Magister Administrasi Publik 2023 Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dengan segala kerendahan hati dan kesadaran akan keterbatasan wawasan dan kemampuan, penulis sampaikan tesis hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi dunia pendidikan pada umumnya.

Medan, April 2025
Penulis



Fajar Aprianta Sitepu

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BINJAI KABUPATEN LANGKAT

Nama : Fajar Aprianta Sitepu
NPM : 231801030
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Adam, M.AP
Pembimbing II : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Binjai, Kabupaten Langkat. Kinerja pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, yang pada gilirannya berhubungan dengan tingkat kepuasan publik. Dalam konteks ini, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi yang difokuskan pada pengumpulan informasi dari pegawai Kantor Camat Binjai dan masyarakat sebagai penerima layanan. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis tematik, yang mengidentifikasi pola-pola dan tema-tema terkait kinerja pegawai dan pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Binjai secara umum dapat dikategorikan masih kurang baik, namun terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kinerja pegawai meliputi motivasi kerja, tingkat keahlian, serta hubungan interpersonal antara pegawai dan masyarakat. Selain itu, kendala yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain adalah kurangnya sarana dan prasarana pendukung serta beban kerja yang tinggi yang berdampak pada kecepatan dan kualitas pelayanan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa meskipun terdapat upaya dari pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik, namun perlu adanya peningkatan dalam hal pelatihan keterampilan, pembenahan manajemen waktu, kualitas sumber daya manusia, tingkat kehadiran, SOP pengurusan surat dalam melakukan pelayanan di kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat serta peningkatan fasilitas untuk menunjang efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Binjai.

Berdasarkan hasil temuan ini, disarankan agar Kantor Camat Binjai lebih memperhatikan kesejahteraan pegawai, menyediakan fasilitas yang memadai, serta meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar kepala Seksi dan Sub Bagian Umum untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Kantor Camat Binjai, Kabupaten Langkat, Deskriptif Kualitatif.

ABSTRACT

ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN PUBLIC SERVICES IN THE BINJAI SUB-DISTRICT OFFICE, LANGKAT DISTRICT

Name : Fajar Aprianta Sitepu
NPM : 231801030
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Adam, M.AP
Supervisor II : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

This study aims to analyze employee performance in providing public services at the Binjai Sub-District Office, Langkat Regency. Employee performance greatly affects the quality of service received by the community, which in turn is related to the level of public satisfaction. In this context, this research uses a descriptive qualitative approach to obtain an in-depth description of the implementation of public services and the factors that influence employee performance.

The methods used in this research are in-depth interviews, direct observation, and documentation studies focused on collecting information from employees of the Binjai Sub-District Office and the community as service recipients. The data analysis technique applied is thematic analysis, which identifies patterns and themes related to employee performance and public services.

The results showed that employee performance at the Binjai Sub-District Office can generally be categorized as still not good, but there are several obstacles that affect the optimization of public services. Factors that contribute to employee performance include work motivation, skill level, and interpersonal relationships between employees and the community. In addition, the obstacles found in this study include the lack of supporting facilities and infrastructure as well as high workloads that have an impact on the speed and quality of services.

This study also found that although there are efforts from employees to provide the best service, there needs to be an increase in terms of skills training, improving time management, quality of human resources, attendance rates, SOPs for letter processing in providing services at the Binjai Sub-District Office, Langkat Regency and improving facilities to support the effectiveness of public services at the Binjai Sub-District Office.

Based on the results of these findings, it is recommended that the Binjai Sub-District Office pay more attention to employee welfare, provide adequate facilities, and improve communication and coordination between Section heads and General Subdivisions to improve the quality of public services.

Keywords: Employee Performance, Public Services, Binjai Sub-district Office, Langkat Regency, Qualitative Descriptive.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pengertian Kinerja	8
2.1.1. Analisis Kinerja	12
2.2. Pengertian Pegawai.....	14
2.2.1. Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai	15
2.2.2. Kriteria – Kriteria Kinerja	16
2.2.3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	17
2.2.4. Meningkatkan Kinerja Pegawai.....	18
2.2.5. Karakteristik Kinerja Pegawai.....	19
2.3. Pengertian Pelayanan Publik	20
2.4. Kecamatan	26
2.5. Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	26
2.6. Kerangka Pikir Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.2. Jenis Penelitian	33
3.3. Informan Penelitian	34
3.4. Sumber Data	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36
3.6. Definisi Konsep dan Operasional	38
3.6.1. Definisi Konsep	38
3.6.2. Definisi Operasional	39
3.7. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Profil Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat	42
4.1.1. Visi dan Misi Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat	45
4.1.2. Struktur dan Organisasi Kecamatan Binjai	47
4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat	48
4.2. Pembahasan	52
4.2.1. Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat	52
4.2.2. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	75
LAMPIRAN	80



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang ataupun pelayanan jasa. Saat ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayan publik. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Untuk itu, pelayanan menaruh prioritas yang tinggi guna mempersiapkan seluruh SDM guna untuk memiliki kemampuan yang memadai serta menghidupi etos kerja dan karakter yang tangguh, berintegritas dan memiliki semangat tinggi.

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dapat terlihat pada kinerja dari organisasi tersebut dimana kinerjanya sangat berpengaruh pada pelayanan publik dimasyarakat. Dengan kinerja organisasi publik yang baik maka akan dapat memberikan pelayanan publik yang baik, sedangkan kinerja organisasi yang buruk akan mendapatkan pencitraan yang buruk dalam pelayanan kepada masyarakat.

Undang-undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik yang berarti

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan undang-undang, maka pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat merasa lebih puas. Menurut Bathoro (2011:4-5) menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan suatu dambaan masyarakat yang didukung oleh perilaku aparat yang baik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Sehingga penilaian kinerja bagi pegawai berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, motivasi dan penyesuaian anggaran organisasi. Kecamatan merupakan salah satu organisasi yang mengemban tugas umum pemerintahan sebagaimana disebutkan dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah bahwa kecamatan tidak lagi sebagai wilayah administrasi pemerintah tetapi kecamatan berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam rangka akses desentralisasi. Dengan kata lain kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota terdepan dalam penyelenggaraan urusan otonomi daerah (pemerintah daerah) dalam melaksanakan pelayanan publik. Keberadaan aparatur kecamatan sebagai perangkat daerah, aparatur kecamatan dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari dan bertanggung

jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota.

Peraturan Bupati Langkat Nomor 5 Tahun 2022 Tentang pedoman penyusunan standar pelayanan di lingkungan pemerintahan Kabupaten Langkat , Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Selanjutnya penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan Kabupaten Langkat dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, perlu komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Setiap unit penyelenggaraan harus memiliki standar pelayanan yang harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehubungan hal tersebut, perlu ditetapkan peraturan Bupati Langkat Tentang pedoman standar pelayanan di Lingkungan pemerintahan Kabupaten Langkat

Suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (humanbeing) yang bertindak sebagai aktor dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (performance) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut. Pada kondisi ini pegawai dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya

pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kinerja disebut juga prestasi kerja ialah merupakan hasil dan tingkat pencapaian seseorang atau keseluruhan dalam periode tertentu pada pelaksanaan tugas dibandingkan dengan bermacam kemungkinan seperti standar hasil kerja, target kriteria yang telah terlebih dahulu ditentukan dan disepakati bersama. Seperti yang kita ketahui bahwa pemberian pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu yang banyak mendapat kritikan dan sorotan dari masyarakat, hal ini disebabkan oleh kinerja pegawai dalam organisasi pemerintah sangatlah buruk, dengan adanya beberapa persoalan situasi seperti : masih kurangnya kedisiplinan pegawai seperti pergi ke warung atau warkop di jam kerja, pulang belum waktunya, masih adanya pegawai yang belum bisa menggunakan alat bantu yang disediakan instansi sebagai alat penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan baik secara kuantitas dan kualitas kurang optimal, prosedur pelayanan yang berbelit-belit yang menyusahakan kita sebagai penerima pelayanan publik, pegawai belum memahami hakikatnya dalam memberikan pelayanan, staf yang menjadi pelayan publik tidak bekerja sesuai bidangnya, beberapa pegawai juga belum kompeten dan cepat tanggap untuk melayani masyarakat, masih ada instansi-instansi pemberi pelayanan yang belum menggunakan sarana dan prasarana yang layak dan sesuai perkembangan jaman. Hal ini juga menjadi penyebab berkurangnya efektifitas dan efesiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, golongan tertentu dan elit negara.

Begitu banyak hal yang membuat masyarakat merasa tidak puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai tersebut. Bahkan, masih banyak petugas menunjukkan sikap, cara berbicara atau memberitahukan sesuatu yang tidak

ramah bahkan sebagian ada yang merasa berada pada posisi paling atas dan arogan, kurang disiplin dalam jam kerja, kadang masih adanya pegawai yang meninggalkan ruang pelayanan tidak pada saat jam istirahat, sehingga pengguna pelayanan yang memiliki kepentingan terkadang harus menunggu. Hal ini tentunya akan menghambat proses peningkatan kualitas pelayanan yang dapat menyebabkan urusan masyarakat terkendala.

Tetapi di Kantor Camat Binjai, pelayanan perlu mendapat perhatian yang serius, karena akan berakibat negatif jika tidak segera ditangani. Pelayanan yang tinggi dapat membahayakan perusahaan dan mengurangi efisiensi serta produktivitas (Winarsi Atik, 2014). Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000: 67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan observasi peneliti bahwa, peneliti melihat bahwa Pegawai Kantor Camat Binjai kurang memperhatikan/disiplin dalam waktu. Seperti, pegawai yang suka meninggalkan ruangan kerja saat jam kerja, sehingga masyarakat yang memiliki kepentingan harus menunggu terlebih dahulu. Selain itu juga didapati pegawai lalai dalam menyelesaikan berkas yang diurus oleh masyarakat. Yang dilihat dari cara kinerja pegawai Kecamatan Binjai misalnya, ketika masyarakat ingin kembali meminta berkas di hari yang sudah ditetapkan dan seminggu sebelumnya sudah diserahkan kepada pihak pegawai untuk dikerjakan ternyata berkas tersebut diselesaikan saat masyarakat datang meminta kembali, dan bukan di hari-hari sebelumnya.

Hal seperti ini sangat mempengaruhi kualitas yang sedang dikerjakan, yang bisa menyebabkan berkas tersebut kadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Karena mereka (pegawai kantor camat) berbondong-bondong untuk

menyelesaikan berkas tersebut ketika masyarakat sudah memintanya kembali. Hal ini tentunya akan menghambat proses peningkatan kualitas pelayanan yang dapat menyebabkan urusan masyarakat tidak terpenuhi dengan baik. Dalam hal ini juga kedisiplinan pegawai yang kurang dalam memberikan pelayanan menyebabkan proses peningkatan kualitas pelayanan menjadi tidak efektif sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik.

Fenomena seperti ini merupakan sebuah permasalahan yang perlu untuk diperhatikan, mengingat pemerintah adalah fasilitator bagi masyarakat untuk mengurus administrasi, surat-surat penting. Karena itu Pegawai Kantor Camat Binjai harus memperhatikan tugasnya sebagai penyelenggara pelayan publik bukan hanya status sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Banyak sekali kejadian yang menghalangi masyarakat ketika mengurus surat keterangan ahli waris dan surat keterangan tidak mampu karena alasan yang beragam dari pegawai.

Fenomena tersebut menjadikan sebuah daya tarik tersendiri bagi peneliti untuk melakukan penelitian dan membahas permasalahan ini lebih lanjut agar setiap pegawai menjalankan tugas dan kewajibannya dengan benar-benar akurat dan penuh tanggungjawab sehingga mempermudah dan mempercepat setiap urusan masyarakat. Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan diatas peneliti memiliki keinginan untuk meneliti dan membahas permasalahan ini lebih lanjut dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat ?

2. Faktor apa saja yang menghambat dalam mendukung kinerja pegawai di kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat yaitu:

1. untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat.
2. untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat.

2.1. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademik, Sebagai alat untuk membangun pengetahuan dan memfasilitasi pembelajaran dalam bidang Ilmu Administrasi Publik
2. Tentang Kualitas kinerja Pelayanan Pegawai di Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat.
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/evaluasi, khususnya di Kantor Camat Binjai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Untuk menganalisis faktor pendukung dalam kualitas pelayanan di kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Sedangkan pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah adalah mengenai gambaran tingkat pencapaian sasaran, ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi.

Dalam peningkatan kinerja karyawan, karyawan harus dapat melaksanakan tugasnya, kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur bahwa atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau

perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: 1) sesuatu yang dicapai. 2) prestasi yang diperlihatkan. 3) kemampuan kerja. Pengertian kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan pengertian di atas, penulis dapat menarik suatu kesimpulan yaitu bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja individu atau kelompok yang telah berhasil menyelesaikan tugas-tugas dan fungsinya secara keseluruhan dengan baik menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sinambela (2017) mengemukakan ada 5 poin penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam menjalankan pekerjaannya yaitu:

1. Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Apakah pekerjaan yang dihasilkan baik atau tidak, dapat dipengaruhi dari dua faktor penting, yaitu cara seseorang atau kelompok melakukan pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki seorang atau kelompok dalam melakukan pekerjaannya.
2. Setiap kinerja yang melekat pada diri kelompok atau individu dalam melakukan pekerjaannya diikuti oleh wewenang dan tanggung jawab. Setiap wewenang dan tanggung jawab diikuti oleh hak dan kekuasaan yang dimilikinya untuk melakukan suatu pekerjaan tersebut dengan baik. Dalam

melakukan pekerjaan kontrol dan kendali terhadap pekerjaan tersebut semestinya tetap dilakukan, sebagai upaya dan memastikan bahwa pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang diharapkan serta dikerjakan secara baik dan dengan hasil yang maksimal.

3. Legalitas Kinerja Setiap pekerjaan harus dilakukan secara legal dan sesuai
4. dengan ketentuannya. Tugas dan tanggung jawab yang melekat pada diri seseorang atau kelompok harus diikuti oleh aturan untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan.
5. Etika dan Moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kinerja yang optimal harus diikuti dengan sikap dan perilaku yang baik. Perilaku atau etika dan moral dalam kinerja juga akan dipertanggungjawabkan secara moral. Etika dan moral berbanding lurus dengan kualitas kinerja seseorang atau kelompok. Artinya, ketentuan yang ada dalam organisasi harus diikuti oleh penguatan terhadap moral dan etika dalam diri.

Penilaian kinerja ini merupakan proses pengukuran terhadap tingkat penyelesaian tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai selama masa tertentu dengan menggunakan instrumen yang sesuai dengan karakter tugas tersebut. Adapun substansi instrumen pengukuran kinerja ini terdiri dari aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelaksanaan tugas dan dapat diukur melalui :

1. Prestasi Kerja.
2. Keahlian.
3. Perilaku.
4. Kepemimpinan.

Menurut Kumorotomo dalam Pasolong (2008:180) menggunakan beberapa indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik antara lain :

1. Efisien yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan factor-faktor produksi serta perti laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektivitas yaitu apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
3. Keadilan yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
4. Daya tanggap organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak.

Menurut Dwiyanto (2006: 49) penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus dilihat dari -indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsibilitas. Menurut Robbins (1996:20) hakekat penilaian terhadap individu merupakan hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Penilaian pekerjaan yang mencukup: kerja sama, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan teknik, inisiatif, semangat, kehandalan/tanggung jawab, kuantitas pekerjaan.

Mengacu pada beberapa pendapat diatas, maka dalam pengukuran kinerja (performance measurement) organisasi hendaknya dapat menentukan aspek-aspek

apa saja yang menjadi topik pengukurannya dari beberapa komponen pengukuran kinerja akan digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja, peneliti akan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas.
- b. Kuantitas.
- c. Kerjasama.
- d. Inisiatif.
- e. Keandalan/tanggung jawab.

2.1.1. Analisis Kinerja

Menurut Robbins (1996: 20) hakekat penilaian terhadap individu merupakan hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Penilaian pekerjaan yang mencakup: kerja sama, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan teknik, inisiatif, semangat, keandalan/tanggung jawab, kuantitas pekerjaan. Analisis kinerja menurut Robbins (1996: 20) dapat diukur, melalui lima indikator yaitu:

- a. Kualitas.

Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003: 56) bahwa “quality (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka”. Kualitas kerja dapat diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya. Kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

b. Kuantitas.

Kuantitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka”. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaannya, dapat dikerjakan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

c. Kerjasama.

Kerjasama tim merupakan bentuk kerja kelompok yang bertujuan untuk mencapai target yang sudah disepakati sebelumnya. Harus disadari bahwa teamwork merupakan peleburan berbagai pribadi yang menjadi satu untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan tersebut bukanlah tujuan pribadi, bukan tujuan ketua tim, bukan pula tujuan dari pribadi paling populer dari tim. Dalam sebuah tim yang dibutuhkan adalah kemauan untuk saling bergandeng tangan menyelesaikan pekerjaan.

d. Inisiatif.

Pengambilan inisiatif merupakan elemen kunci dalam melakukan perbaikan di tempat kerja, juga menghadapi perubahan-perubahan dan memberikan pelayanan kepada para pelanggan di luar batas-batas harapan mereka. Dengan mengambil inisiatif, semua karyawan bisa meningkatkan transparansi atau visibilitas mereka dalam suatu Perusahaan dan memacu peluang-peluang untuk mendapatkan pengakuan, pembelajaran, perkembangan pribadi, promosi, kenaikan gaji, bonus dan peningkatan kinerja yang baik.

e. Kehandalan/tanggung jawab.

Kehandalan adalah salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan upaya yang dilakukan oleh Perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas lebih menekankan aspek kepuasan konsumen yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Dalam konteks penelitian yang akan dilakukan, maka pengertian analisis kinerja merupakan proses pengumpulan informasi tentang bagaimana tingkat kemampuan pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan visi dan misi sehingga tujuan Lembaga akan tercapai.

2.2. Pengertian Pegawai

Pegawai Negeri Sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau Negara. Adapun menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa “Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan”. Menurut UU No. 43 Tahun 1999 Pasal 2 ayat (2) Pegawai Negeri sipil dibagi menjadi (1) Pegawai Negeri Sipil Pusat, (2) Pegawai Negeri Sipil Daerah.

Anawar Prabu Mangkunegara (2005:67) kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan

menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas

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

2. Tanggung Jawab

tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

3. Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi.

2.2.1. Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja pegawai memiliki banyak tujuan. Werther dan Davis (1996:206) dalam Mahendro Sumardjo dkk (2018) menyatakan bahwa penilaian kinerja pada dasarnya mempunyai beberapa tujuan,yaitu :

- a) Peningkatan Kinerja (Performance Improvement).

Memungkinkan pimpinan dan pegawai untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerjanya.

- b) Penyesuaian kompensasi (Compensation Adjustment).

Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan kompensasi, begitupun juga sebaliknya.

- c) Keputusan Penempatan (Placement Decision).

Hasil penilaian kinerja dapat memudahkan organisasi untuk menentukan promosi, transfer dan demosi yang berlaku bagi pegawai.

- d) Kebutuhan Pelatihan (Training Needs).
- e) Mengevaluasi kebutuhan pelatihan bagi pegawai dalam rangka meningkatkan kinerjanya agar lebih optimal.
- f) Perencanaan dan Pengembangan Karir.
- g) Memandu organisasi untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai oleh pegawai.
- h) Proses Perekrutan Pegawai.

Penilaian pegawai mempengaruhi proses perekrutan pegawai yang digunakan organisasi.

- i) Ketidakakuratan Informasi dan Kesalahan Desain.

Membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumberdaya manusia, terutama dalam bidang informasi dan sistem informasi manajemen yang berlaku dalam organisasi.

- j) Tantangan Eksternal (External Challenges)

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal. Biasanya berbagai faktor tersebut tidak begitu nampak dan dapat diobservasi secara langsung, namun dengan melakukan penilaian kinerja, maka berbagai faktor eksternal tersebut akan nampak sehingga memudahkan departemen sumberdaya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja pegawai.

2.2.2. Kriteria – Kriteria Kinerja

Schuler and Jackshon (2010) menyatakan bahwa terdapat tiga kriteria yang berhubungan dengan kinerja.

- a) Sifat

Kriteria berdasarkan sifat memusatkan diri pada karakteristik pribadi seseorang

pegawai. Loyalitas, keandalan, kemampuan berkomunikasi dan keterampilan memimpin merupakan sifat-sifat yang sering dinilai selama proses penilaian. Jenis kriteria ini memusatkan diri pada bagaimana seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya.

b) Perilaku

Kriteria berdasarkan perilaku terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kriteria semacam ini penting sekali bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal pegawai.

c) Hasil

Kriteria berkenaan dengan hasil populer dengan semakin ditekannya produktivitas dan daya saing internasional. Kriteria ini berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan

2.2.3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Terdapat banyak pakar yang menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Gibson, Ivancevich dan Donnely (2010 : 195) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah variabel individu, variabel psikologis, maupun variabel organisasional. Variabel individu meliputi kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental, latar belakang, seperti keluarga tingkat sosial dan pengalaman, demografi, menyangkut umur, asal usul dan jenis kelamin. Variabel organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Mathis dan Jackson (2012:125) adalah :

a) Kemampuan Individual

Mencakup bakat, minat, dan faktor kepribadian. Tingkat keterampilan

merupakan bahan mentah yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, pemahaman, kecakapan interpersonal dan kecakapan teknis.

b) Usaha yang dicurahkan

Usaha yang bagi pegawai adalah ketika kerja, kehadiran dan motivasinya. Tingkat usahanya merupakan gambaran motivasi yang diperlihatkan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

c) Lingkungan Organisasional

Dalam lingkungan organisasional, organisasi menyediakan fasilitas bagi pegawai meliputi pelatihan dan pengembangan, peralatan, teknologi dan manajemen.

2.2.4. Meningkatkan Kinerja Pegawai

Menurut Tyson and Jackson (2010:197) meningkatkan kinerja merupakan konsep sederhana tetapi penting. Konsep tersebut didasarkan pada ide bahwa sebuah tim akan meningkat dengan cepat dan terus menerus dengan cara meninjau keberhasilan dan kegagalannya. Ada empat tahap kerja dalam meningkatkan kinerja.

Memulai tugas-tugas yang telah dikerjakan oleh kelompok dan membiarkan tim mengidentifikasi faktor-faktor signifikan yang telah memberi kontribusi terhadap keberhasilan dan tugas-tugas yang merintangi keberhasilan.

b. Dari faktor-faktor keberhasilan pilihlah yang praktis dan buanglah yang tidak memiliki nilai.

c. Kelompok kemudian harus menyetujui bagaimana membuat faktor-faktor tersebut yang tepat dan menyigkirkan yang lain.

d. Analisis tersebut tidak hanya dilakukan pada tingkat kelompok tetapi juga pada tingkat individual.

Wirjana (2010:198) menyatakan untuk meningkatkan kinerja pada umumnya

terdiri dari meningkatkan kinerja pada tingkat organisasi dan pada tingkat individu. Pada tingkat organisasi, kinerja yang kurang berkualitas merupakan akibat atau hasil dari kepemimpinan yang kurang berkualitas, manajemen yang kurang profesional, atau sistem kerja yang tidak baik. Untuk mencapai peningkatan kerja yang berkualitas dan mengatasi masalah yang ditemui dalam upaya meningkatkan kinerja Shaffer dalam Wirjana (2010:198) memberikan beberapa strategi :

- a. Seleksi tujuan mengatasi masalah yang paling urgen lebih dahulu, mengoreksi biaya yang terlalu tinggi, spesifikasi kualitas yang rendah, target kerja yang tidak tercapai, memastikan masalah-masalah tersebut diatasi dengan tuntas.
- b. Spesifikasi hasil yang diharapkan, sasaran harus smart (specific, measurable, achievable, realistic, time-bound).
- c. Komunikasi yang jelas.
- d. Alokasi tanggung jawab, organisasi perlu membagi atau mengalokasikan tanggung jawab untuk menanggapi tujuan setiap pegawai.
- e. Luas proses, sukses dalam mencapai tujuan dapat digunakan untuk mengulangi proses dengan tujuan yang baru atau perluasan tujuan yang terdahulu.

Tujuan organisasi hanya dapat dicapai karena organisasi tersebut didukung oleh unit-unit kerja yang terdapat didalamnya. Upaya yang dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut : diskriminasi, pemberian harapan, pengembangan dan komunikasi.

2.2.5. Karakteristik Kinerja Pegawai

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut

Mangkunegara (2002:68) dalam Muchlisin Riadi (2014).

1. Memiliki tanggung jawab yang pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan dan realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan pengertian umum pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa :“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public”.

Sementara pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dinyatakan bahwa penyelenggara

pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah. Menurut Moenir (dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan 2007:208), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Menurut Alonso, P., & Lewis, G. B. (2001 : 363), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri

dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sika penting dalam pelayanan publik. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Aparatur negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita bagi masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan Good Governance salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor yang dapat mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (leadership), budaya organisasi (organizational culture), kelembagaan, tata kerja (standart operating procedural), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administratif Negara, 2010).

1. Kepemimpinan (leadership)

Pemimpin merupakan penggerak utama organisasi. Otoritas organisasi berada ditangan pemimpin. Pemimpin juga merupakan kunci keberhasilan dari suatu organisasi. Begitu juga kegagalan organisasi juga tergantung bagaimana pemimpin melakukan proses kepemimpinannya. Didalam sebuah organisasi pemimpin tidak hanya menjadi pengambil keputusan semata melainkan juga harus dapat menjadi agent of change didalam suatu organisasi. (Hayat, 2014). Sehingga secara pasti pemimpin dapat melakukan kontrol penuh terhadap jalannya roda organisasi. Kepemimpinan dalam organisasi menjadi ujung tombak keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu

keberadaan pemimpin dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator dan fungsinya dalam menjalankan pelayanan. Komitmen dan keberanian dalam melakukan langkah alternatif dan pengambilan kebijakan juga harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Mempunyai rencana yang berorientasi pada masa depan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta mendorong untuk terus melakukan perubahan kearah yang baik adalah hal utama yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. (LAN, 2010).

2. Budaya Organisasi (Organizational culture)

Pelaksanaan pelayanan publik tergantung seperti apa budaya organisasi yang dibangun didalam organisasi tersebut. Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Budaya organisasi berjalan sesuai dengan visi, misi, tujuan atau strategi yang ada sehingga membentuk karakter organisasi. Budaya organisasi juga berkaitan dengan etika kerja. Yang dimana etika kerja harus dijunjung tinggi dan dilaksanakan dengan sebaik mungkin, dengan demikian hal itu akan membentuk karakter aparatur dalam memberikan pelayanan.

3. Faktor Kelembagaan

Kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor kelembagaan. Jika lembaga memiliki sistem dan tata kelola yang baik serta profesional, maka pelayanan yang akan diberikan juga akan optimal. Kebaikan pelayanan tergantung bagaimana lembaga menerapkan peraturan dan ketentuan didalam organisasi. Faktor kelembagaan dalam hal ini adakah menyangkut dengan kewenangan dan organisasi. Siapa yang memiliki kewenangan dan

berwenang maka ia dapat mempengaruhi kebijakan terhadap lembaga tersebut. Pelayanan publik akan baik jika organisasi yang dikelolanya menjadi baik. Kebaikan sebuah pelayanan akan berdampak besar pada organisasi secara kelembagaan.

4. Tata Kerja (Standart Operasional Procedur)

Tata kerja (SOP) adalah media utama dalam sebuah organisasi. SOP diperlukan sebagai aspek terpenting untuk memberikan tata kerja yang maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan akan baik jika SOP juga dilakukan dengan baik, karena SOP mengatur jalannya proses pelayanan sesuai yang diharapkan organisasi. Tata kerja mengatur jalannya proses pelayanan secara berkesinambungan dan juga mengatur standar prosedur dalam organisasi penyelenggara pelayanan terpadu sehingga pola kerjasama didalam organisasi dapat dibangun dengan baik.

5. Standar Pelayanan

Optimalisasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan (LAN, 2010) meliputi standart waktu, prosedur, dan dasar hukum pelayanan. LAN (2010) mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi dan rasional.

6. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan merupakan bentuk laporan dari masyarakat terhadap aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan harus diberikan ruang seluas-luasnya untuk melaporkan atau memberi kritikan terhadap para pelayan publik. Tentunya pengaduan ini

harus dilakukan dan dikelola dengan baik secara transparan. Hasil yang diharapkan dari pengaduan masyarakat ini adalah melihat bagaimana respon dan sikap para aparatur negara dalam menindaklanjuti laporan atau masukan yang diberikan masyarakat terhadap pelayan publik. Pengaduan masyarakat dapat diartikan sebagai bentuk kontrol masyarakat kepada pemerintahan untuk dapat melakukan evaluasi atau perbaikan yang lebih baik dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal lagi.

7. Pengendalian dan Evaluasi

Pengendalian dan evaluasi merupakan sebuah sistem yang dapat membangun suatu organisasi. Artinya adalah, setiap proses atau bentuk pelayanan yang dilakukan harus serius dilakukan evaluasi dengan tujuan untuk memperbaiki kekurangan dan kelemahan pada proses pelayanan. Pengendalian juga diharapkan mampu memberikan motivasi dan semangat baru bagi pegawai untuk terus melakukan evaluasi dalam memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penilaian masyarakat merupakan bagian dari pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penyediaan kebutuhan masyarakat juga harus dipenuhi dengan baik oleh pemerintah seperti sarana dan prasarana yang memadai. Sehingga ketika masyarakat berada dilingkungan pemerintahan akan merasa nyaman, aman dan tentram. Ruang yang bersih dan wangi, fasilitas yang lengkap, ruang tunggu yang tertata dengan rapi merupakan faktor yang membuat masyarakat menjadi

nyaman dan senang.

9. Penggunaan Teknologi Informasi

Penyediaan teknologi dan informasi merupakan bagian penting yang harus terus dibangun dengan baik oleh pemerintah. Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik adalah sebuah keharusan yang harus diterapkan pemerintah karena penggunaan teknologi dapat membantu penyelesaian berbagai tugas administrasi dengan cepat, tepat dan lebih mudah.

10. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan menjadi aktor utama dalam pemberian pelayanan. kompetensi dan kualitas sumber daya manusia menjadi taruhannya. Sumber daya manusia yang terampil dan kompeten tentunya akan memberikan pengaruh yang baik dan bentuk pelayanan yang baik kepada masyarakat, begitu juga sebaliknya.

2.4. Kecamatan

Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

2.5. Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang

Keterkaitan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini berfungsi untuk memperkuat landasan teori, membandingkan temuan, dan memahami bagaimana masalah kinerja pegawai dalam pelayanan publik telah berkembang. Penelitian ini menggunakan berbagai perspektif yang relevan untuk mengevaluasi kinerja pegawai dengan indikator seperti kerja sama, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan

teknis, inisiatif, semangat kerja, tanggung jawab, dan kuantitas pekerjaan.

1. Fokus Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan kinerja pegawai dalam pelayanan publik umumnya membahas:

- **Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai:** Penelitian sebelumnya cenderung memusatkan perhatian pada faktor seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, insentif, dan pelatihan.
- **Kendala dalam pelayanan publik:** Berbagai studi telah mengidentifikasi masalah seperti keterbatasan sumber daya, birokrasi yang berbelit, dan minimnya kompetensi pegawai.
- **Dampak kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan:** Penelitian terdahulu juga mengkaji hubungan antara kinerja individu/kelompok dengan tingkat kepuasan masyarakat.

2. Perbedaan dengan Penelitian Sekarang

Penelitian ini berfokus pada konteks spesifik Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat dengan menggunakan indikator yang lebih rinci seperti:

- **Kerja sama dan kepemimpinan:** Menilai sejauh mana hubungan antarpegawai dan gaya kepemimpinan memengaruhi efisiensi pelayanan.
- **Inisiatif dan semangat kerja:** Mengkaji peran motivasi individu dalam menghadapi tantangan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
- **Kemampuan teknis dan tanggung jawab:** Mengevaluasi keterampilan pegawai dan akuntabilitas mereka dalam melaksanakan tugas.

Berbeda dari penelitian terdahulu yang lebih bersifat makro (nasional atau sektoral), penelitian ini memusatkan perhatian pada konteks lokal, yakni Kantor Camat Binjai, sehingga memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai

kendala dan peluang peningkatan kinerja pegawai.

3. Keterkaitan Utama

- **Penggunaan indikator yang serupa:** Penelitian sebelumnya sering menggunakan variabel seperti kompetensi, motivasi, dan kepemimpinan, yang juga menjadi fokus dalam penelitian ini.
- **Konteks pelayanan publik:** Seperti penelitian terdahulu, penelitian ini juga berangkat dari kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sering menjadi sorotan masyarakat.
- **Tujuan evaluasi kinerja:** Penelitian terdahulu dan sekarang memiliki tujuan yang sama, yaitu memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

4. Temuan Penelitian Sekarang sebagai Pengembangan

Penelitian ini memperluas pemahaman yang ada dengan:

- **Menekankan pada evaluasi holistik:** Menggunakan pendekatan indikator yang lebih terintegrasi untuk menganalisis kinerja pegawai.
- **Menghadirkan solusi lokal:** Memberikan rekomendasi yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan Kantor Camat Binjai.
- **Menyertakan perspektif masyarakat:** Selain menilai kinerja pegawai, penelitian ini juga menggali pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan.

Didalam pembuatan karya ilmiah atau penelitian, penelitian terdahulu ini sangat penting untuk membedakan dari beberapa judul penelitian yang sama. Dari penelitian terdahulu ini penulis dapat membedakan atau membuat penekanan terhadap penulisan karya ilmiah yang penulis lakukan sehingga walaupun ada persamaan dalam judul tetapi maknanya dan faktor permasalahannya berbeda.

Berdasarkan survey yang penulis lakukan, penulis menemukan judul yang sama dan permasalahannya hampir mendekati penelitian yang penulis lakukan, yaitu:

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul , Tahun	Metodologi	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Ema Waliuli pada tahun (2011) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon.	Kualitatif	bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan teluk ambon belum dapat memuaskan masyarakat.	Sama-sama Meneliti Kualitas Pelayanan, Perbedaan belum bisa memuaskan masyarakat

2.	Koko Mulyanto dkk (2017) analisis pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.	Kualitatif	yang menjadi kendalanya adalah jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan, perbedaan nya masalah jangka waktu
3.	Firman Syahrudi (2024) yang meneliti tentang Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai	Kualitatif	masih ada faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan.	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan, Perbedaan di ada beberapa factor menjadi penghambat
4.	Yayat Rukayat (2017) yang Meneliti tentang Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Gayo Lues	Kualitatif	Masih ada beberapa factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan, Perbedaan di ada beberapa factor menjadi penghambat

2.6. Kerangka Pikir Penelitian

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara.

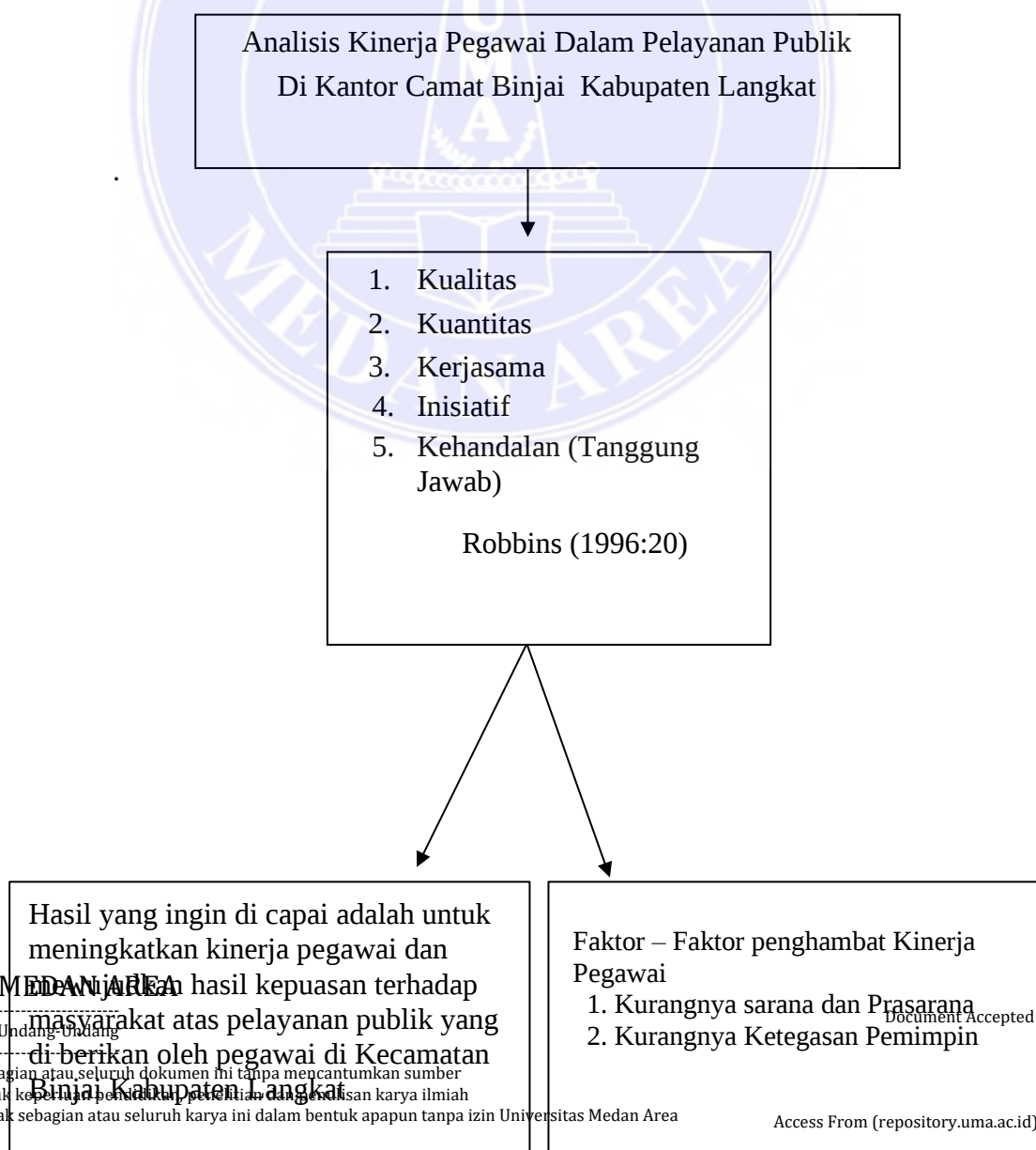
Fokus pada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh setiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah terlebih saat ini, pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, namun juga pelayanan publik juga harus mampu bersaing di tingkat Internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Pencapaian kinerja yang maksimal jika para pegawai telah menjalankan tugas sesuai dengan tugas, pokok yang sudah ditetapkan, ditambah lagi dengan adanya motivasi yang membantu dan didukung dengan perilaku individu yang baik. Namun kinerja pegawai kecamatan binjai masih kurang memuaskan, hal ini dipengaruhi oleh pemanfaatan sarana yang ada di kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat belum dimanfaatkan oleh pegawai dengan sebaik mungkin

dan masih ada beberapa pegawai yang kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya yang kemudian berdampak pada tugas pokok fungsi Kecamatan yang tidak sesuai. Dengan demikian agar memperoleh kinerja yang optimal perlu adanya perbauran terhadap sarana dan prasarana serta motivasi yang kuat untuk meningkatkan kedisiplinan para pegawai.

Dari penjelasan diatas, dapat diambil suatu kesimpulan untuk dijadikan kerangka pikiran bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kedisiplinan dan kemampuan pegawai. Dan berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan pada telaah pustaka, maka dapatlah dibuat suatu kerangka pemikiran dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat. Alamat lokasi: Jl. Ahmad Yani No.5, Kwala Begumit, Kec. Binjai, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika. Metode penelitian kualitatif juga sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) yang disebut juga sebagai metode etnographi. Karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya yang disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2011).

Menurut Bogman dan Taylor dalam Moleong (1990), metode penelitian kualitatif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik/utuh. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, karena data yang ditulis dalam penelitian ini berupa hasil wawancara mengenai pelayanan umum di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat yang berasal dari narasumber langsung, data hasil observasi lapangan, dokumen mengenai pelayanan umum di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, serta catatan peneliti dan dokumen resmi lainnya yang mendukung..

3.3. Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Bagong Suyatno (2010:172) informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

- 1) informan kunci merupakan orang-orang yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian,
- 2) informan utama merupakan orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti,
- 3) informan tambahan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang akan menjadi informan penelitian adalah para pegawai yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat dan beberapa orang luar sebagai penerima layanan yaitu diantaranya :

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Informasi Kunci | : Tampil Sembiring, ST (Sekretaris Camat) |
| 2. Informasi Utama | : Nina Amalia, SST (Kasubag Umum dan Kepegawaian) |

3. Informasi Tambahan : a). Zulidar (Masyarakat)
b). Pulwanti (Masyarakat)

3.4. Sumber Data

Menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata– kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, arsip-arsip, buku, majalah dan lain-lain yang berkaitan dengan judul penelitian. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya (data itu diperoleh tanpa ada perantara dari sumbernya), yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti. Adapun data yang diperoleh berupa opini subjek individual, kelompok atau hasil observasi terhadap suatu keadaan serta kejadian juga problem yang ada dalam pelayanan di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat

b. Data Skunder

Data sekunder yaitu data atau informasi yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumber aslinya (data/informasi yang didapatkan melalui pihak ketiga), seperti data yang diperoleh dari lembaga atau institusi yang ada dan atau ada kaitannya dengan pelayanan berupa catatan atau laporan harian yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) baik yang dapat dipublikasikan maupun yang tidak dapat dipublikasikan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian ilmiah karena data yang dihasilkan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Alat pengumpul data berfungsi untuk mengumpulkan data yang ada di lapangan yang diperlukan dalam kegiatan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak menggunakan observasi berperan serta (participan observation), wawancara mendalam (in depth interview), dan dokumentasi. Catherine Marshall, Gretchen B. Rossman dalam Hardani dkk (2020:122), menyatakan bahwa: the fundamental methods relied on by qualitative researchers for gathering information are, participation in the setting, direct observation, in-depth interviewing, document review.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada tiga, yaitu antara lain :

a. Wawancara (interview)

Merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data (informan). Komunikasi tersebut dapat dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung, wawancara dilakukan dengan cara “ face to face” artinya peneliti berhadapan langsung dengan informan untuk menanyakan secara lisan hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian dan peneliti mencatat jawaban dari informan.

Nazir dalam Hardani dkk (2020:138), berpendapat bahwa wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara

tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

b. Observasi (pengamatan)

Pengumpulan data untuk menjawab masalah penelitian dengan cara melakukan pengamatan yakni mengamati gejala yang diteliti secara langsung. Teknik pengamatan ini memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Riyanto dalam Hardani dkk (2020:125), menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian. Observasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Adapun data yang di ambil dalam observasi adalah data-data seperti perilaku pegawai saat melayani, proses pelayanan pegawai terhadap masyarakat, pimpinan yang memberikan arahan, pegawai yang sedang rapat.

c. Dokumentasi

Selain melalui wawancara, observasi, informasi juga diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen. Yaitu, surat-surat, catatan harian, cendra mata, laporan, photo-photo serta vidio dokumentasi kegiatan. Sugiyono dalam Hardani dkk (2020:150), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.6. Definisi Konsep dan Operasional

3.6.1. Definisi Konsep

Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik adalah suatu proses evaluasi menyeluruh yang mengukur efektivitas dan efisiensi kerja pegawai dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan publik di Kantor Camat Binjai, Kabupaten Langkat. Evaluasi ini dilakukan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

- a. **Kualitas:** Mengacu pada sejauh mana pekerjaan atau layanan yang diberikan memenuhi standar mutu, keakuratan, dan ketepatan yang telah ditetapkan. Dimensi ini menekankan aspek keunggulan hasil kerja serta kesesuaian dengan prosedur dan regulasi yang berlaku.
- b. **Kuantitas:** Berkaitan dengan jumlah output kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam jangka waktu tertentu. Dimensi ini mengukur seberapa banyak tugas, pelayanan, atau dokumen yang berhasil diselesaikan dengan tepat.
- c. **Kerjasama:** Menekankan kemampuan pegawai untuk bekerja secara efektif dalam tim dan berkolaborasi dengan rekan kerja, atasan, serta pihak lain yang terkait. Dimensi ini mencerminkan sikap saling mendukung dan kemampuan membangun hubungan kerja yang harmonis.
- d. **Inisiatif:** Menggambarkan kecenderungan pegawai untuk bersikap proaktif, mengambil langkah-langkah inovatif, serta mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah secara mandiri tanpa harus selalu menunggu arahan.
- e. **Kehandalan (Tanggung Jawab):** Mengacu pada konsistensi dan akuntabilitas pegawai dalam menjalankan tugas. Dimensi ini mencakup aspek kehadiran, ketepatan waktu, serta kemampuan untuk memenuhi komitmen kerja secara konsisten.

3.6.2. Definisi Operasional

Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik adalah suatu proses evaluasi menyeluruh yang mengukur efektivitas dan efisiensi kerja pegawai dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan publik di Kantor Camat Binjai, Kabupaten Langkat. Evaluasi ini dilakukan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

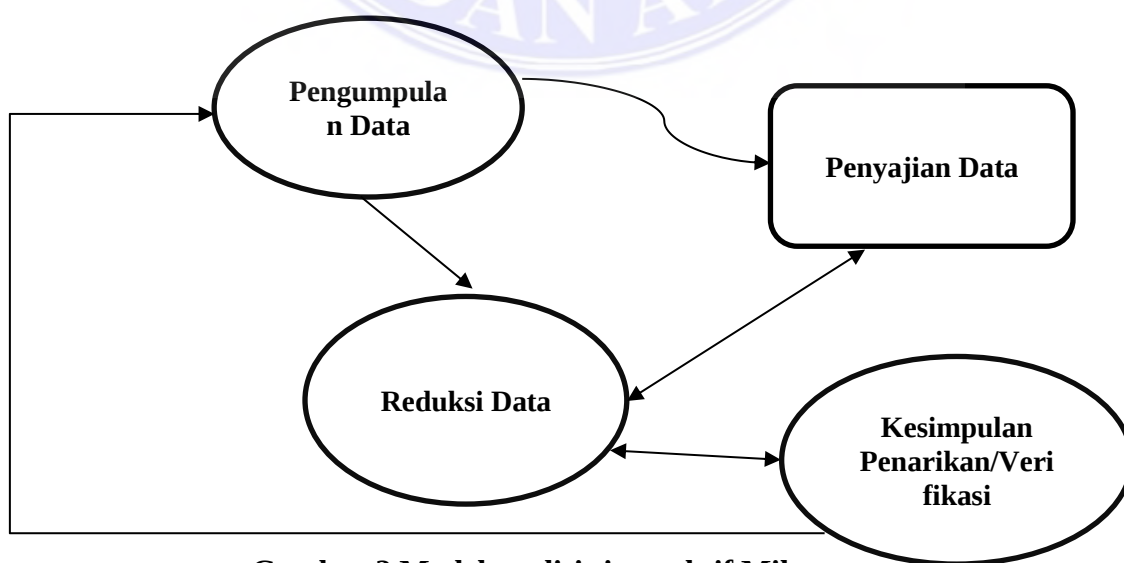
- **Kualitas:** Mengacu pada sejauh mana pekerjaan atau layanan yang diberikan memenuhi standar mutu, keakuratan, dan ketepatan yang telah ditetapkan. Dimensi ini menekankan aspek keunggulan hasil kerja serta kesesuaian dengan prosedur dan regulasi yang berlaku.
- **Kuantitas:** Berkaitan dengan jumlah output kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam jangka waktu tertentu. Dimensi ini mengukur seberapa banyak tugas, pelayanan, atau dokumen yang berhasil diselesaikan dengan tepat.
- **Kerjasama:** Menekankan kemampuan pegawai untuk bekerja secara efektif dalam tim dan berkolaborasi dengan rekan kerja, atasan, serta pihak lain yang terkait. Dimensi ini mencerminkan sikap saling mendukung dan kemampuan membangun hubungan kerja yang harmonis.
- **Inisiatif:** Menggambarkan kecenderungan pegawai untuk bersikap proaktif, mengambil langkah-langkah inovatif, serta mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah secara mandiri tanpa harus selalu menunggu arahan.
- **Kehandalan (Tanggung Jawab):** Mengacu pada konsistensi dan akuntabilitas pegawai dalam menjalankan tugas. Dimensi ini mencakup

aspek kehadiran, ketepatan waktu, serta kemampuan untuk memenuhi komitmen kerja secara konsisten.

3.7. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Hardani dkk (2020:163), analisis kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara yaitu pengamatan terlibat, wawancara, dan selanjutnya diproses melalui perekaman, pencatatan, pengetikan, tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas.

Dari hasil penelitian yang telah disimpulkan secara deskriptif kualitatif, sehingga dapat memberikan penjelasan yang rinci, sistematis dan akurat tentang permasalahan yang telah diangkat dan dirumuskan. Dalam model analisis data Huberman dan Miles mengajukan model interaktif. Analisis menurut Miles dan Huberman dalam Hardani dkk (2020:163), dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut adalah reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan simpulan.



Gambar 2 Model analisis interaktif Miles,

Dalam model interaktif, tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan proses sirkulus dan interaktif. Dengan sendirinya peneliti harus memiliki kesiapan untuk bergerak aktif di antara tiga sumbu kumparan itu selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak diantara penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi dalam penelitian.

Dengan begitu, analisa ini merupakan sebuah proses yang berulang dan berkelanjutan secara terus-menerus dan saling menyusul. Kegiatan ketiganya berlangsung selama dan setelah proses pengambilan data berlangsung. Kegiatan ini baru berhenti saat penulis akhir penelitian telah siap dikerjakan.

Berikut ini paparan masing-masing proses:

a. Penyajian data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data, yang dimaknai oleh Miles dan Huberman dalam Hardani dkk (2020:167), sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

b. Verifikasi dan penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Tahap akhir proses pengumpulan data.

yang berdampak pada kualitas pelayanan.

- **Sistem Pengawasan dan Evaluasi yang Perlu Ditingkatkan:**

Monitoring kinerja dan evaluasi secara berkala belum sepenuhnya optimal, sehingga perbaikan terhadap kelemahan individu atau kelompok pegawai belum dapat dilakukan secara sistematis.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa temuan utama terkait kinerja pegawai yang masih kurang baik dalam pelayanan publik di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat:

1. Disiplin Waktu dan Manajemen Kerja yang Kurang Optimal:

Peneliti menemukan bahwa terdapat kecenderungan di antara pegawai untuk tidak konsisten dalam menghadiri ruang kerja selama jam operasional. Banyak pegawai yang kerap meninggalkan ruang kerja tanpa alasan yang jelas, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat terhambat. Kondisi ini tidak hanya memperpanjang waktu tunggu bagi masyarakat, tetapi juga mengganggu kontinuitas dalam penyelesaian berkas. Contohnya, berkas yang diserahkan oleh masyarakat untuk diproses tidak segera dikerjakan secara proaktif. Sebaliknya, penyelesaian berkas cenderung dilakukan secara mendadak ketika masyarakat datang kembali untuk menagih hasil, yang pada akhirnya mengakibatkan kualitas dokumen yang

dihasilkan menjadi kurang optimal.

2. Dampak Negatif Terhadap Kualitas Pelayanan:

Keterlambatan dalam penyelesaian berkas dan penundaan proses administratif memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan. Ketidaksiplinan dalam mengelola waktu membuat proses pengerjaan dokumen menjadi terburu-buru, sehingga seringkali hasil akhir tidak memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. Masyarakat pun mengeluhkan bahwa dokumen yang diterima tidak selalu sesuai dengan prosedur yang seharusnya, mengakibatkan berkurangnya kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik di kantor camat.

3. Kuantitas Pelayanan Terhambat oleh Faktor Internal:

Meskipun terdapat upaya untuk menangani volume permohonan yang tinggi, keterbatasan jumlah pegawai dan distribusi tugas yang tidak merata semakin menambah beban kerja. Kondisi ini menyebabkan berkurangnya efektivitas kuantitas pelayanan, di mana berkas tidak diproses sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini berdampak pada penumpukan berkas dan keterlambatan yang kronis, terutama pada periode-periode puncak layanan.

4. Kerjasama Tim dan Inisiatif yang Masih Perlu Ditingkatkan:

Walaupun aspek kerjasama antar pegawai secara umum dinilai cukup baik, koordinasi dan komunikasi internal masih mengalami kekurangan. Hal ini terlihat dari adanya ketidakteraturan dalam penyampaian informasi dan pembagian tugas yang kurang optimal, sehingga solusi perbaikan sering kali dilakukan secara mendadak ketika masyarakat sudah datang kembali. Di sisi lain, meskipun inisiatif positif sudah terlihat, kurangnya penghargaan dan insentif untuk ide-ide inovatif mengakibatkan potensi perbaikan layanan tidak dapat dioptimalkan secara maksimal.

5. Keterbatasan Fasilitas dan Teknologi yang Menghambat Proses Digitalisasi:

Penggunaan teknologi informasi yang masih minim dan sistem antrian tradisional memperburuk masalah waktu dan koordinasi. Masyarakat mengharapkan transparansi dan kecepatan dalam penyampaian informasi mengenai status pengurusan berkas, namun sistem yang ada belum mampu memenuhi ekspektasi tersebut secara optimal.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakdisiplinan dalam pengelolaan waktu dan proses kerja di Kantor Camat Binjai merupakan faktor utama yang menghambat peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan publik. Keterlambatan dalam penyelesaian berkas dan manajemen waktu yang tidak efektif tidak hanya mengurangi kepuasan masyarakat, tetapi juga berdampak negatif pada citra pelayanan publik secara keseluruhan.

5.2. Saran

Untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Binjai, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Disiplin Waktu dan Kehadiran Pegawai:

Diberikan pekerjaan yang sesuai dengan tupoksinya sehingga pegawai tidak bisa meninggalkan ruang kerja saat di jam kerja, karena telah diberikan tugas oleh pimpinan.

2. Optimalisasi Penyelesaian Berkas:

o Manajemen Waktu dan Jadwal Penyelesaian:

Penyusunan jadwal kerja yang lebih terstruktur untuk memastikan berkas diselesaikan secara berkala sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, bukan hanya saat masyarakat datang kembali.

o Penerapan Teknologi Informasi:

Mengembangkan sistem informasi manajemen berkas secara online guna memantau status penyelesaian dokumen secara real-time, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang transparan dan akurat.

3. Penambahan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM):

o **Rekrutmen dan Pelatihan Berkala:**

Menambah jumlah pegawai untuk mengimbangi volume permohonan yang tinggi dan mengadakan pelatihan rutin tentang manajemen waktu, pelayanan publik, serta penggunaan teknologi digital.

o **Penguatan Kompetensi Pelayanan:**

Mendorong peningkatan kompetensi pegawai melalui workshop atau seminar mengenai etika pelayanan dan pentingnya disiplin dalam bekerja.

4. Perbaikan Sistem Antrian dan Informasi:

o **Digitalisasi Sistem Antrian:**

Implementasi sistem antrian digital untuk mengurangi waktu tunggu masyarakat serta memberikan estimasi waktu penyelesaian layanan secara lebih transparan.

o **Komunikasi Informasi yang Efektif:**

Menyediakan papan informasi atau aplikasi yang memuat prosedur, status pengurusan berkas, dan jadwal penyelesaian, agar masyarakat selalu mendapatkan update terkini mengenai layanan yang mereka terima.

5. Peningkatan Kerjasama dan Inisiatif Internal:

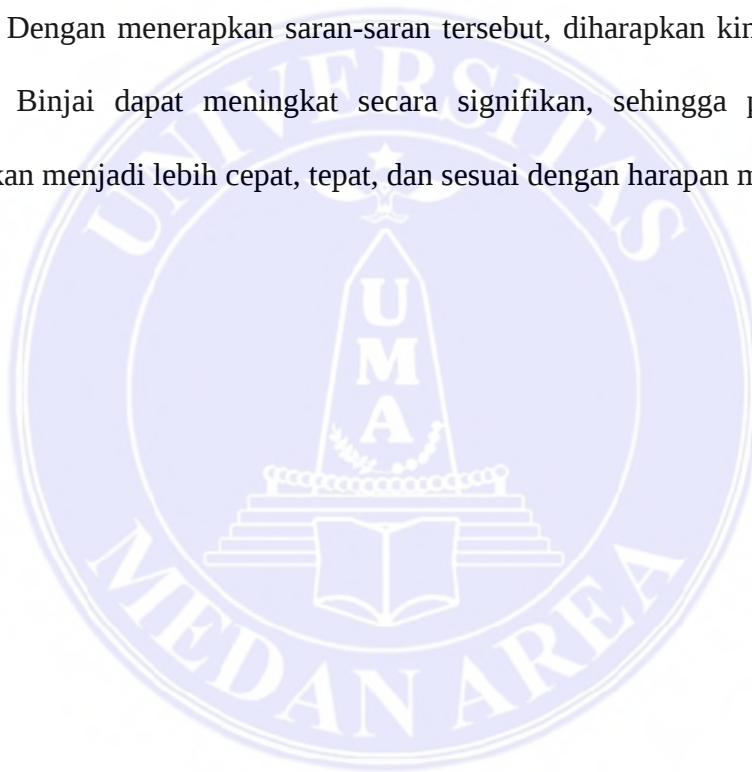
o **Peningkatan Komunikasi Antar Kepala Seksi dan Sub Bagian Umum:**

Mengadakan rapat koordinasi yang lebih terstruktur agar setiap bagian memahami peran dan tanggung jawabnya, serta dapat saling mendukung dalam proses pelayanan.

o **Penghargaan dan Insentif untuk Inovasi:**

Mengembangkan sistem penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan inisiatif dan inovasi dalam meningkatkan proses pelayanan, sehingga dapat memacu motivasi dan kreativitas dalam bekerja.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan kinerja pegawai di Kantor Camat Binjai dapat meningkat secara signifikan, sehingga pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Aminullah, M.** (2020). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Hasibuan, M. S.** (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kartasasmita, G.** (2009). *Pembangunan Daerah dan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Mardiana, T.** (2018). *Efektivitas Kinerja Pegawai di Lingkungan Pemerintahan Daerah*. Jurnal Administrasi Publik, 13(2), 45-58.
- Nawawi, H.** (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F.** (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa: Penerapan dalam Layanan Publik*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wibowo, A.** (2016). *Analisis Kinerja Pegawai Pemerintah: Perspektif Teori dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Yusuf, M.** (2019). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 5(3), 99-113.
- Zainuddin, M.** (2018). *Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah*. Jurnal Ilmu Administrasi, 14(1), 12-25.
- Adi Suryanto.** 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Deddy Mulyadi, dkk.** 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Lijan Poltak Sinambela.** 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Sinar Garfika Offset.

- M. Manulang**, 2008. Dasar-Dasar Manajemen. Yogyakarta: Ghalia Indonesia
- Musliadi, dkk.** 2016. Peraturan Pemerintahn Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Tim Permata Press.
- Nogi, Hessel S.Tangkilisan.**2007. Manajemen Publik. Grasindo. Jakarta.
- Pasolong, Harbani.** 2012. Metode Penelitian Admnistrasi Publik.
- Sugiyono.** 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan RAD. Bandung: Alfabeta
2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Wibowo.** 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.2010.
- Manajemen Kinerja, edisi ketiga. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Creswell John W**, 2013, Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

LAMPIRAN



Penjabaran materi kepada masyarakat



Sosialisasi materi kepada msyarakat



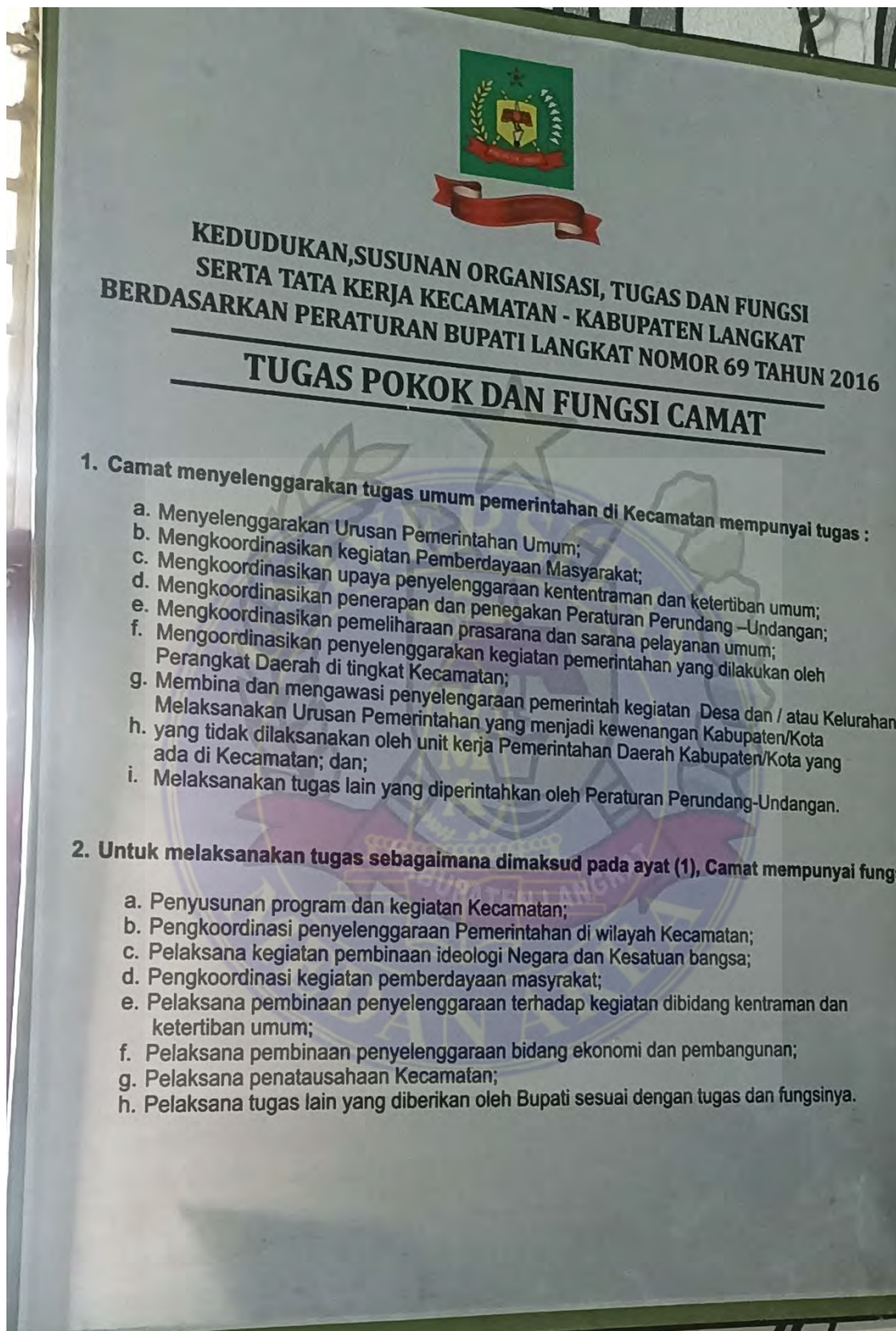
Penjabaran materi kepada ASN Kantor Camat Binjai yang meliputi : KASI PEM, KASI TRANTIB, dan Kasubbag Umum



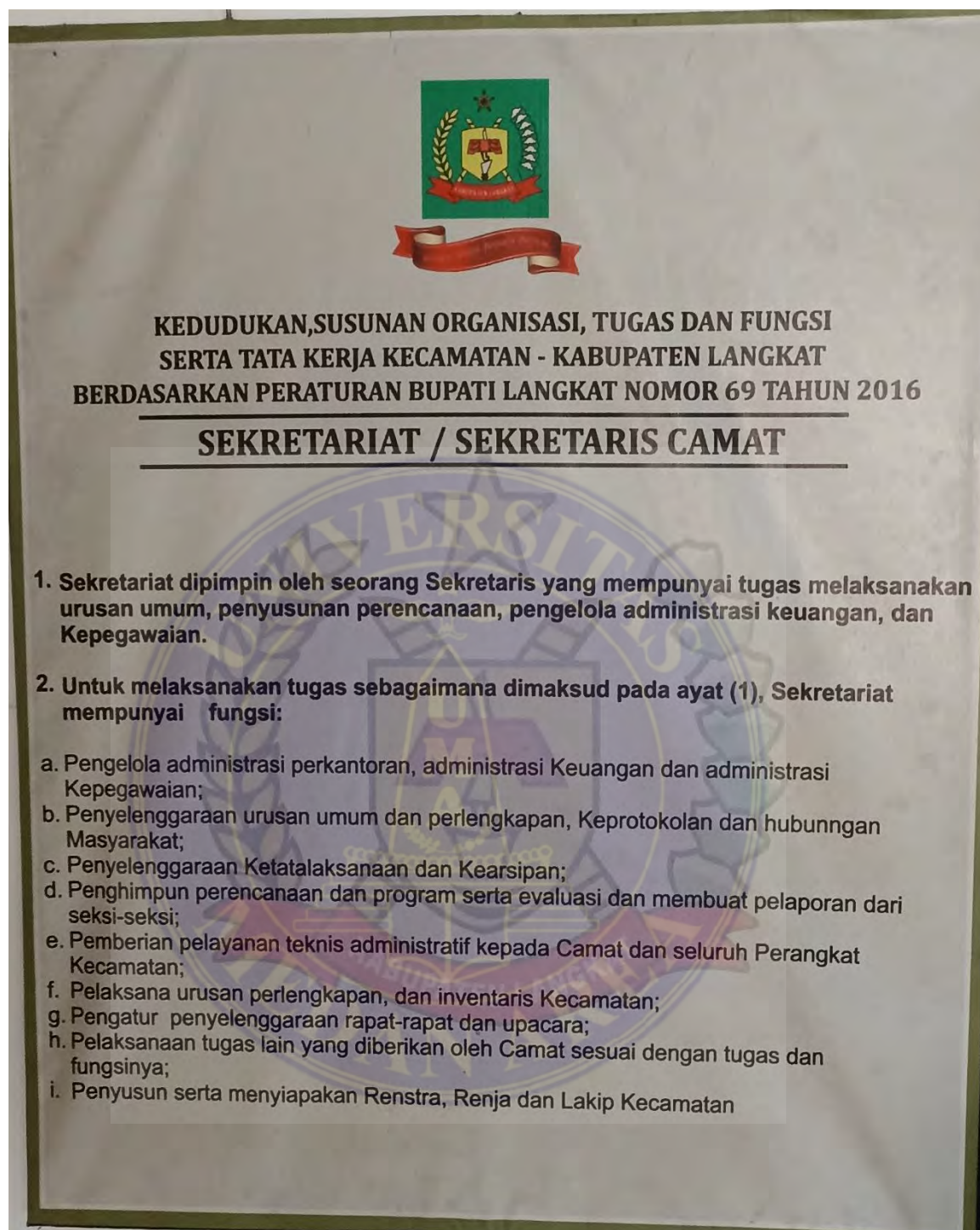
Sosialisasi kepada ASN Kantor Camat Binjai yang meliputi : KASI PEM, KASI TRANTIB, dan Kasubbag Umum



Sosialisasi kepada ASN Kantor Camat Binjai



TUPOKSI CAMAT



TUPOKSI SEKRETARIS CAMAT

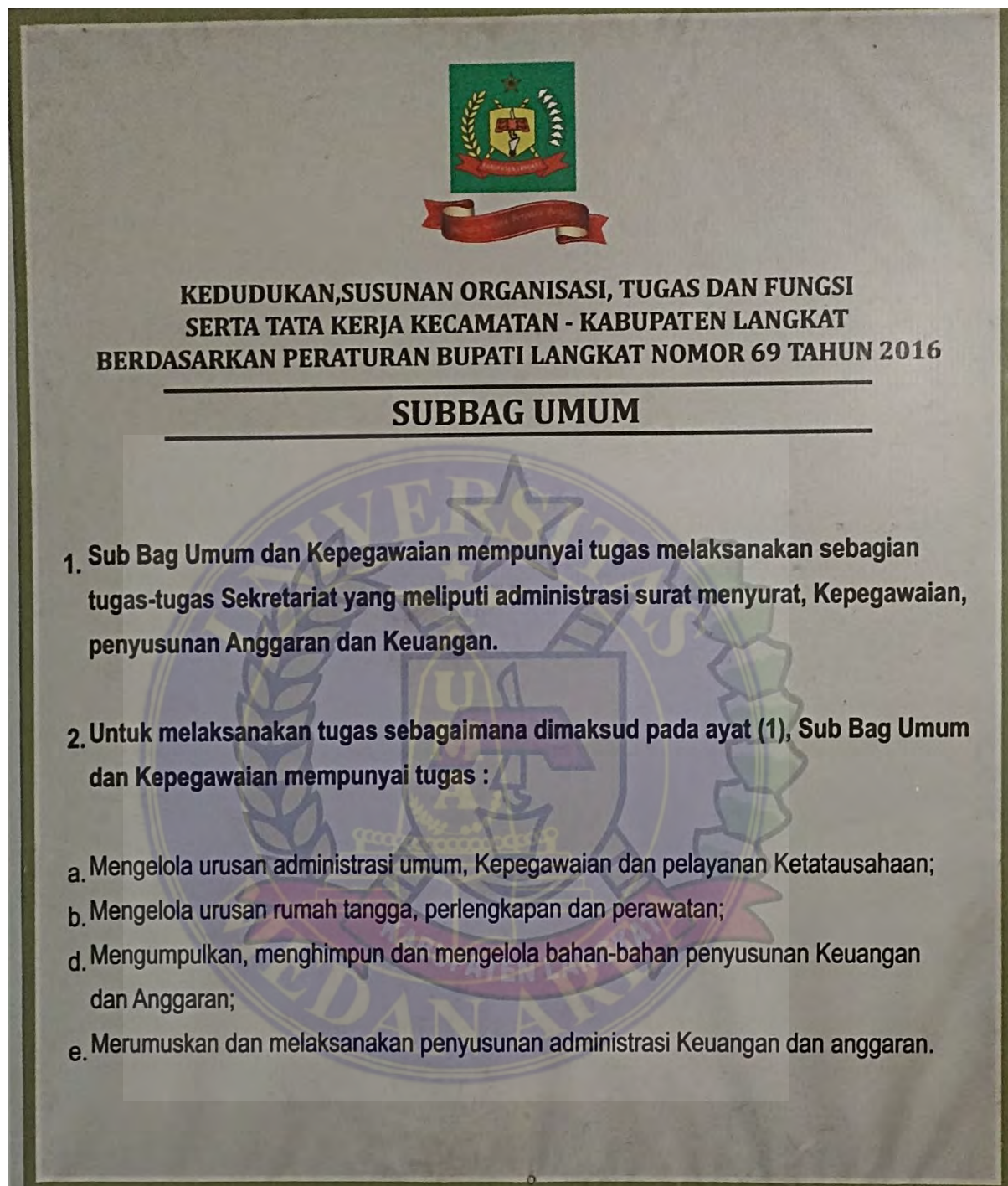
TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Seksi Ketentraman dan Ketertiban umum

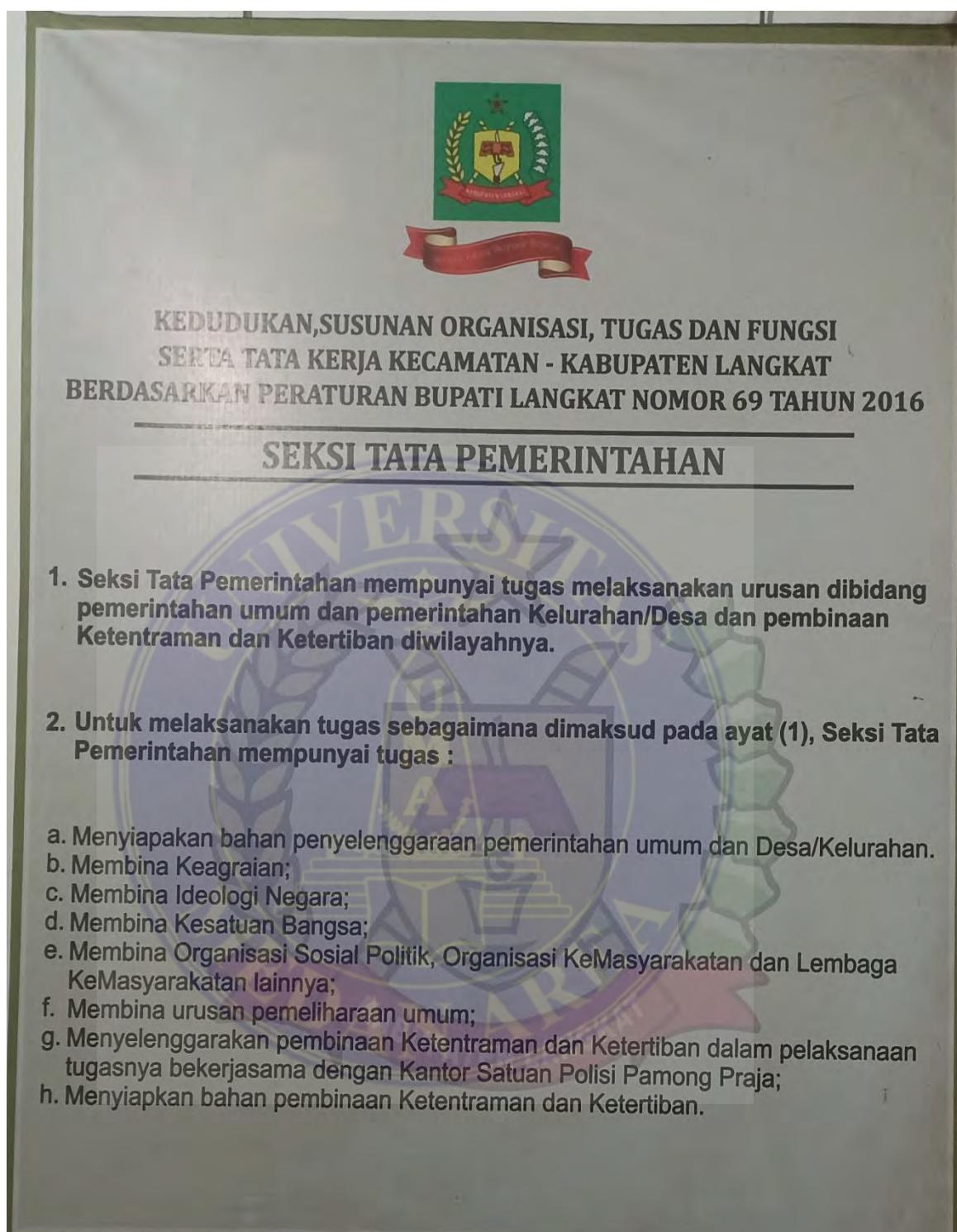
**Seksi Ketentraman dan Kertertiban Umum
Mempunyai Fungsi :**

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban Umum;
- b. Penyusunan program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban Umum;
- c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang ketontraman dan ketertiban umum;
- d. Penyelenggaraan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum;

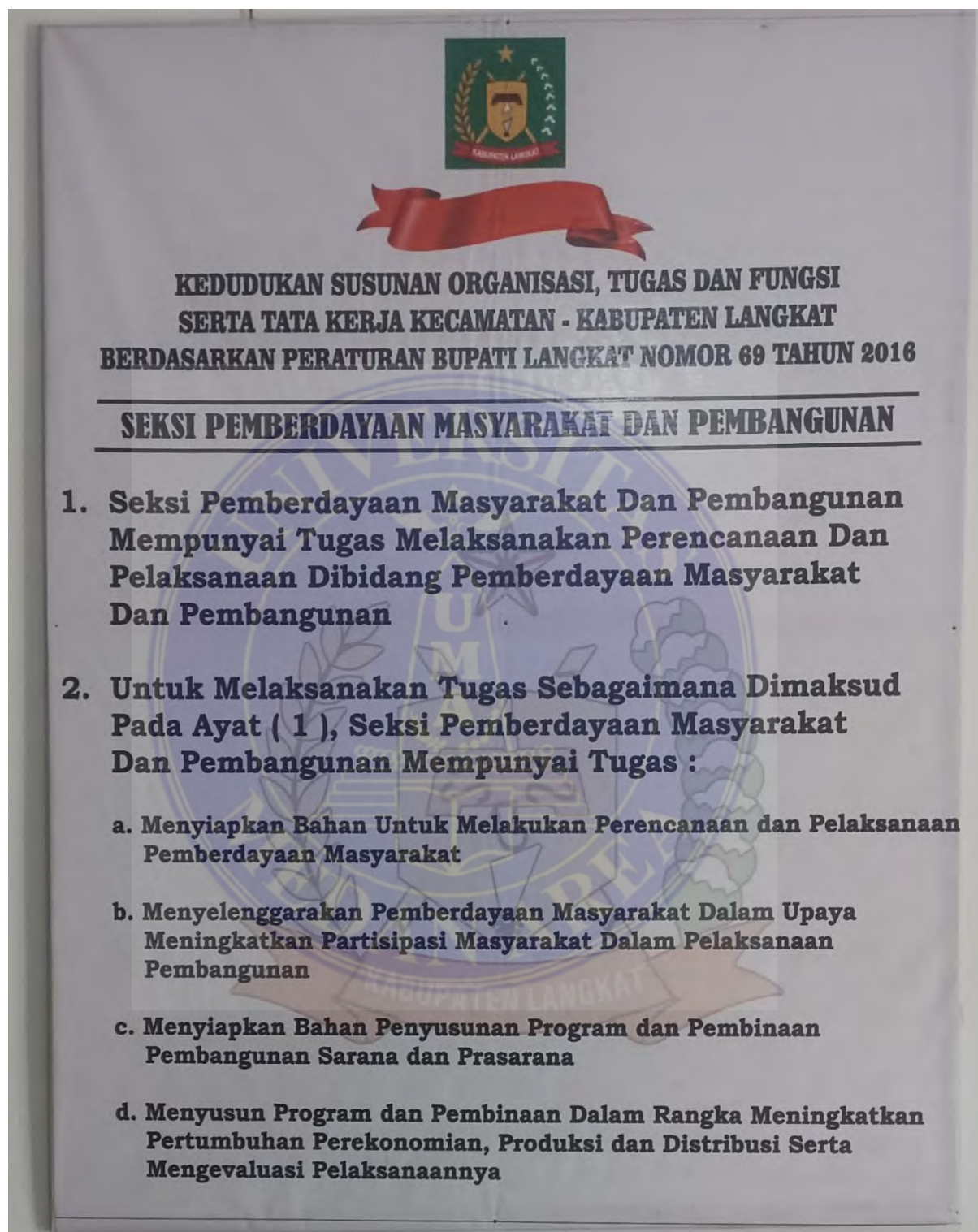
TUPOKSI SEKSI KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM



TUPOKSI KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN



TUPOKSI SEKSI TATA PEMERINTAHAN



TUPOKSI SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMBANGUNAN

STANDAR PELAYANAN DI KECAMATAN BINJAI KABUPATEN LANGKAT SUMATERA UTARA						
No.	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme & Prosedur	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya Tarif	Penanganan Pengaduan Saran dan Masuk
1.	Penerbitan Surat Pelepasan dan Penerimaan dengan Ganti Rugi (SPPDGR)	1. Surat Asli Alas Hak pihak penjual 2. Foto copy KTP masing-masing 1 lembar 3. Segala surat yang berkaitan dengan penerbitan SPDPGR terlebih dahulu ditandatangani oleh Ka. Desa/Lurah yang sebelumnya sudah diketahui dahulu oleh Kepling atau kades baru diketahui oleh Camat	1. Pemohon Datang Membawa Berkas Pengajuan 2. Petugas Meneliti Kelengkapan Berkas 3. Proses UJ Lapangan Oleh Petugas 4. Proses Pengisian Dan Pengisian Bilang Oleh Petugas 5. Proses Penandatanganan Berkas Di Desa 6. Kasi PEM Memaraf Berkas Dan Tandatangani 7. Sekretaris Camat Memaraf Berkas 8. Camat Menandatangani Berkas 9. Pemberian Nomor, Stempel Dan Menjilid Penerbitan Surat Pelepasan Dan Penerimaan Dengan Ganti Rugi (SPPDGR) Selesai.	7 Hari	Materai 10000 dibebankan kepada si pemohon	1. Email Kecamatan 2. SMS / WA
2.	Surat Keterangan Tidak Silang Sengketa (Cek Bersih)	1. Asli Alas Hak Surat Tanah 2. Foto Copy Alas Hak Surat Tanah 3. Asli Tanda Lunas PBB Tahun Berjalan	1. Pemohon Datang Membawa Berkas Pengajuan 2. Petugas Meneliti Kelengkapan Berkas 3. Proses Pengisian Di Operator 4. Kasi PEM Memaraf Berkas 5. Sekretaris Camat Memaraf Berkas 6. Camat Menandatangani Berkas 7. Pemberian Stempel Surat Keterangan Tidak Silang Sengketa Selesai	45 Menit	Gratis	1. Email Kecamatan 2. SMS / WA
3.	Surat Keterangan Ahli Waris	1. Surat Permintaan Ahli Waris (Pemohon) yang ditandatangani di atas materai 10000 yang diketahui oleh Ka. Desa / Kepling 2. Foto Copy KTP dan KK pemohon sebanyak masing-masing 1 lembar 3. Surat Keterangan Ahli Waris yang sudah ditandatangani oleh Kepala Desa atau Lurah 4. Surat Keterangan Kematian dari Kepala Desa atau Lurah	1. Pemohon Datang Membawa Berkas 2. Petugas Meneliti Kelengkapan Berkas 3. Proses Pengisian Di Operator 4. Kasi PEM Memaraf Berkas 5. Sekretaris Camat Memaraf Berkas 6. Camat Menandatangani Berkas 7. Pemberian Stempel Surat Keterangan Ahli Waris Selesai	1 Bulan	Gratis	1. Email Kecamatan 2. SMS / WA
4.	Surat Keterangan Hilang	1. Foto Copy KTP 2. Surat Permintaan Yang Bersangkutan Bermaterai 3. Surat Keterangan Hilang Dari Kantor Desa Atau Kelurahan 4. Surat Keterangan Hilang Dari Kantor Polisi 5. Bukti Telah Diumumkan Di Media Koran Sebanyak 2 Kali	1. Pemohon Datang Membawa Berkas 2. Petugas Meneliti Kelengkapan Berkas 3. Proses Pengisian Di Operator 4. Kasi PEM Memaraf Berkas 5. Sekretaris Camat Memaraf Berkas 6. Camat Menandatangani Berkas 7. Pemberian Stempel Surat Keterangan Hilang Selesai	1 Bulan	Gratis	1. Email Kecamatan 2. SMS / WA
5.	Dispensasi Nikah	1. Surat Pengantar Perkawinan Yang Ditanda Tangani Dan Diketahui Oleh Ka. Desa Dan Lurah 2. Surat Permohonan Dispensasi Nikah Di Tanda Tangani Oleh Ka. KIA Kecamatan 3. Foto Copy KK, KTP Pemohon Sebanyak 1 Lembar 4. Surat Permintaan Tidak Pernah Menikah Dengan Siapapun Melampirkan Akta Cerai Bila Ada	1. Pemohon Datang Membawa Berkas 2. Petugas Meneliti Kelengkapan Berkas 3. Proses Pengisian Di Operator 4. Kasi Translit Memaraf Berkas 5. Sekretaris Camat Memaraf Berkas 6. Camat Menandatangani Berkas 7. Pemberian Tanggal, Nomor Dan Stempel Surat Permohonan Dispensasi Nikah Selesai	45 Menit	Gratis	1. Email Kecamatan 2. SMS / WA

STANDAR PELAYANAN DI KECAMATAN BINJAI



PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Tengku Amir Hamzah Nomor 1, Kwalabingai, Kecamatan Stabat
Kabupaten Langkat, Sumatera Utara 20814
Telepon (061) – 8910202, Faksimile (061) 8910603, Laman: www.langkatkab.go.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 356 / PEM/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD NAWAWI, S.STP
Nip : 19840426 200212 1 003
Jabatan : Kabag Pem Setda Kabupaten Langkat
Unit Kerja : Sekretariat Daerah Kab.Langkat

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

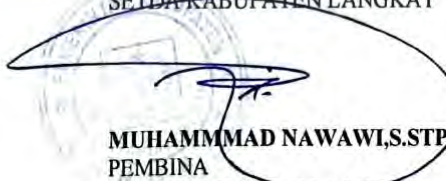
Nama : FAJAR APRIANTA SITEPU
Npm : 231801030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Universitas : Medan Area Pasca Sarjana

Telah selesai melakukan penelitian pada Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat yang diperlukan guna menyusun tesis yang berjudul “ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BINJAI KABUPATEN LANGKAT”

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Stabat, 21 Oktober 2024

a.n. SEKRETARIS DAERAH
ASISTEN PEMERINTAHAN & KESRA
u.b. KEPALA BAGIAN PEMERINTAHAN
SETDA KABUPATEN LANGKAT


MUHAMMAD NAWAWI, S.STP
PEMBINA
NIP. 19840426 200212 1 003