

**ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR CAMAT BAGAN SINEMBAH
KABUPATEN ROKAN HILIR
PROVINSI RIAU**

TESIS

OLEH

**FENNY CLARA SASKIA MANALU
NPM. 191801046**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

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 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

**ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR CAMAT BAGAN SINEMBAH
KABUPATEN ROKAN HILIR
PROVINSI RIAU**

TESIS

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

OLEH

**FENNY CLARA SASKIA MANALU
NPM. 191801046**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

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 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau

Nama : Fenny Clara Saskia Manalu

NPM : 191801046

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Pembimbing II



Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

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 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Telah diuji pada Tanggal 20 September 2021

Nama : Fenny Clara Saskia Manalu

NPM : 191801046



Panitia Penguji Tesis :

Ketua	: Dr. Heri Kusmanto, MA
Sekretaris	: Dr. Budi Hartono, M.Si
Pembimbing I	: Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP
Pembimbing II	: Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si
Penguji Tamu	: Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

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, 20 September

2021 Yang menyatakan,



Fenny Clara Saskia Manalu

5.2 Format Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Mahasiswa

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 : Fenny Clara Saskia Manalu
NPM : 191801046
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demikian 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 Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, 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.

Dibuat di Medan
Pada tanggal : 17 November 2021

Yang menyatakan


(Fenny Clara Saskia Manalu)

ABSTRAK

ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU

Nama : Fenny Clara Saskia Manalu
NPM : 191801046
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP
Pembimbing II : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai serta faktor pendukung dan penghambat efektivitas kinerja pegawai di kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan kuuesioner kepada 30 orang responden. Pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif yaitu melakukan wawancara kepada responden yang berisi pertanyaan – pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian untuk menjelaskan seberapa besar kinerja pegawai kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari pengolahan data dari 30 responden memberikan jawaban dengan persentase 88.33%. Hal ini menunjukkan tingkat efektifitas kinerja yang memuaskan dan dikategorikan baik pada kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. Meskipun hasil penelitian berada pada kategori baik akan tetapi dalam pelaksanaannya tentu terdapat kelebihan dan kekurangan yang harus diperhatikan dan perlunya arahan dan kerjasama yang lebih baik lagi guna meningkatkan keefektifitasan kinerja pegawai, selain itu dapat lebih mampu dan terampil dalam melayani masyarakat yang melakukan pengurusan- pengurusan Pada Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

Kata Kunci : Efektivitas, Kinerja, Pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE EFFECTIVENESS IN IMPROVING PUBLIC SERVICES AT THE CAMAT OFFICE OF BAGAN SINEMBAH ROKAN HILIR REGENCY RIAU PROVINCE

Name : Fenny Clara Saskia Manalu
Student Id. Number : 191801046
Study Program : Master of Science Public Administration
Advisor I : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP
Advisor II : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si

The purpose of this study was to determine the performance of employees as well as factors supporting and inhibiting the effectiveness of employee performance at the Bagan Sinembah sub-district office, Rokan Hilir Regency, Riau Province. In this study, the researcher submitted a questionnaire to 30 respondents. The approach used is descriptive qualitative, namely conducting interviews with respondents containing questions regarding matters related to research to explain how much performance the employees of the Bagan Sinembah sub-district office employees, Rokan Hilir Regency, Riau Province. The results of the study indicate that the effectiveness of employees' work in improving public services at the Bagan Sinembah District Office, Rokan Hilir Regency, Riau Province has been going well. This can be seen from the data processing of 30 respondents who gave answers with a percentage of 88.33%. This shows a satisfactory level of performance effectiveness and is categorized as good at the Bagan Sinembah Sub-District Head Office, Rokan Hilir Regency, Riau Province. Although the results of the study are in the good category, in practice there are of course advantages and disadvantages that must be considered and the need for better direction and cooperation in order to increase the effectiveness of employee performance, besides that they can be more capable and skilled in serving the community who carry out management. Bagan Sinembah Sub-District Head Office, Rokan Hilir Regency, Riau Province.

Keywords : Effectiveness, Performance, Service

KATA PENGANTAR

Segala puji dan ungkapan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Dialah yang Maha Sempurna yang telah memberikan cinta dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Analisis Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau”**. 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.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan, saran, dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si
4. Komisi Pembimbing, Bapak Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP (Pembimbing I) dan Bapak Dr. Rudi Salam S.Sos, M.Si (Pembimbing II).
5. Kepala Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau, Ibu Sakinah S.STP, M.Si beserta para informan penelitian

6. Keluarga tercinta, Ayahanda/Ibunda, abang, kakak, adik dan semua keluargaku dimanapun berada.
7. Terkhusus kepada yang selalu menyupport diriku baik susah maupun senang, yang membuatku bisa melanjutkan pendidikanku dan terus selalu ada bersamaku. Thank a Lot Mr. JN

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah hasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi instansi pemerintah.

Medan, 20 September 2021
Penulis,



Fenny Clara Saskia Manalu

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN PERSETUJUAN

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.2.2 Makna dan Tujuan Pelayanan	10
2.2.3 Jenis Pelayanan Publik	11
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	14
2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.2.6 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.2. Efektivitas Kerja	19
2.2.1 Pengertian Efektivitas Kerja.....	19
2.2.2 Pandangan Mengenai Efektivitas Kerja	23
2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja	24
2.3 Kinerja Pegawai.....	25
2.3.1 Definisi Kinerja	24
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	26
2.3.3 Mengukur Kinerja.....	29
2.3.4 Indikator Kinerja Pegawai	30
2.3.5 Hubungan Motivasi dengan Pelayanan Publik.....	31
2.4 Penelitian Terdahulu.....	32
2.5 Kerangka Konseptual	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	36

3.3. Informan Penelitian	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	38
3.5. Teknik Analisis Data	40
3.6. Definisi Operasional	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	45
4.2 Deskripsi Kecamatan Bagan Sinembah.....	45
4.3 Kependudukan	47
4.4 Agama	48
4.5 Tingkat Pendidikan	49
4.6 Tata Kelola Kecamatan.....	50
4.7 Bagan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	64
4.8 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	66
4.9 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	67
4.10 Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau dilihat dari Faktor Efektifitas.....	70
4.11 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau	88
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 4.1 Kependudukan	47
Tabel 4.2 Religi atau Agama.....	48
Tabel 4.3 Tingkat Sekolah Dasar/ sederajat	49
Tabel 4.4 Tingkat SLTP/ sederajat	49
Tabel 4.5 Tingkat SLTA/ sederajat	50
Tabel 4.6 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.7 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	68
Tabel 4.8 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Pemberian Daya Penggerak Dari Pimpinan Kepada Pegawai Dalam Setiap Pelaksanaan Tugasnya	71
Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Penggunaan Hadiah Atau Sanksi Untuk Mempengaruhi Tingkat Motivasi Para Pegawai Dalam Bekerja	71
Tabel 4.11 Jawaban Responden Terhadap Mengenai Mampu Dan Terampil Dalam Berkomunikasi Baik Di Internal Instansi Maupun Masyarakat	72
Tabel 4.12 Jawaban Responden Terhadap Tingkat Interaksi Pegawai Dengan Pegawai Lainnya Dalam Hal Bekerja Sama.....	73
Tabel 4.13 Jawaban Responden Terhadap Pelaksanaan Pekerjaan Yang Memperoleh hasil maksimal	77
Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap Kemampuan Pegawai Dalam Memahami Tugas Dan Tanggung Jawab.....	78
Tabel 4.15 Fasilitas yang ada sangat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya	80
Tabel 4.16 Pegawai memiliki pengetahuan yang dalam memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kinerjanya	81
Tabel 4.17 Sarana yang ada sudah baik sehingga pegawai tidak repot untuk mencari fasilitas kerja kepada pegawai lainnya	82
Tabel 4.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Dari Indikator Efektifitas Di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.....	84

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 1.1 Tiga Pandangan Mengenai Efektivitas Organisasi.....	23
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	65



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Situasi sumber daya manusia dalam asosiasi sama sekali tidak akan terisolasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, pegawai pemerintah adalah sarana untuk mencapai penyelenggaraan administrasi yang bertanggung jawab. Dalam UUD 1945 ditegaskan bahwa tujuan umum adalah sebagai upaya negara untuk menjamin penduduknya dan negara selain itu untuk mengikuti kekayaan normal yang ada. Poin ini secara positif merupakan tugas besar bagi otoritas publik. Untuk itu, diperlukan rencana perbaikan publik yang layak. Dalam mencapai tujuan publik, tentu saja, membutuhkan pengaturan pencapaian yang terkoordinasi dan terukur secara menyeluruh. Jadi penataannya bukan hanya program kerja, tapi penataannya pasti disesuaikan dengan kondisi yang ada di suatu Negara.

Tangguh dan mahir dalam menyelesaikan pekerjaan harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk menjaga kinerja yang baik didalam institusi. Kinerja pegawai juga mempengaruhi disiplin yang lebih baik. Kinerja pegawai juga akan terlihat dari semakin rendahnya tingkat kesalahan pekerja dalam menjalankan kewajiban dan kewajibannya. Gagasan pegawai harus eksplisit dan jelas dalam kewajiban dan tanggung jawab seorang pekerja. Dimana hasil pekerjaan pegawai ini terukur secara jelas sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, selanjutnya dari hasil pekerjaan ini terlihat nilai manfaat yang dirasakan dan berdampak pada

departemennya. Efek samping dari pekerjaan pegawai juga dapat disesuaikan. Artinya cenderung segera disesuaikan dengan kondisi yang ada. Artinya dampak dari pekerjaan yang dilakukan pegawai harus dikumpulkan dan dinilai dengan tujuan agar dapat dimanfaatkan dengan baik sebagai sumber perspektif untuk perbaikan di masa depan.

Setiap kepala daerah akan memiliki pedoman baik di tingkat provinsi atau daerah dan kota. Salah satu pedoman ini juga akan memuat kewajiban dan komitmen seorang camat. Seorang camat berperan dalam menghubungkan pejabat dengan daerah setempat. Pekerjaan ini akan terlihat dari bagaimana organisasi pemerintahan saat ini di tingkat kecamatan. Apalagi perbaikan baik fisik maupun non fisik dalam menggarap bantuan pemerintah daerah setempat. Proyek-proyek dari tingkat pusat, provinsi, wilayah dan kota akan terlihat bagus jika tingkat sub-wilayah dapat memberikan judul yang tidak benar-benar diselesaikan dari tengah.

Pegawai yang memiliki kinerja baik merupakan bentuk komitmen terhadap pekerjaan mereka. Pegawai akan merasa penuh dengan kegairahan dalam melakukan setiap gerakan kerja. Jadi pelaksanaan pegawai akan mencerminkan perilaku yang dapat diterima dalam mendukung pelaksanaan tugas yang bermanfaat. Cerminan perilaku yang baik dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas disebut dengan kinerja pegawai. Kinerja pegawai berkembang lebih lanjut membutuhkan instruksi terus-menerus agar perwakilan tidak menjadi buruk dalam menyelesaikan kewajiban mereka. Selain itu, kemajuan pegawai akan benar-benar ingin memperluas informasi yang representatif dan pengalaman pekerja di bidang pekerjaannya.

Disiplin Aparatur Sipil Negara sudah tertuang dalam PP Nomor 53 Tahun 2010 tentang komitmen perangkat negara. Dalam peraturan tersebut tertulis eceran tegas arah yang harus diikuti oleh setiap pegawai. Selanjutnya seorang pegawai juga dituntut untuk mampu suasana kerja yang kondusif. Sehingga diharapkan akan mampu memberikan layanan yang maksimal dalam mengurangi masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Selain itu, Undang-Undang tentang Administrasi Terbuka yang tertuang dalam No. 15 Tahun 2009 menyatakan bahwa bantuan yang besar harus diberikan kepada setiap pekerja untuk memberikan dukungan yang besar kepada daerah dan melakukan apa saja untuk tidak melakukan kesalahan yang mempengaruhi keluhan dari daerah. Secara lugas, undang-undang diandalkan memiliki opsi untuk membantu presentasi pekerja yang ada di organisasi, intensi atau di tingkat departemen. Salah satu lembaga yang dituntut yaitu pada tingkat kecamatan, khususnya di kantor kelurahan Bagan Sinembah di Kabupaten Rokan Hilir.

Camat Bagan Sinembah dipercaya memiliki pilihan untuk menawarkan dukungan yang luar biasa kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Administrasi-administrasi yang sering dibutuhkan oleh daerah meliputi administrasi-administrasi manajerial, misalnya pengurusan surat keterangan kerja, pembuatan sertifikat tanah, pembuatan kartu keluarga, kartu nama, dll. Mengingat setiap daerah yang bisa mendapatkan bantuan ini memiliki berbagai macam panggilan dan yayasan. . Sehingga masyarakat sekitar membutuhkan bantuan yang cepat dan tepat agar waktu yang terbuang tidak terbuang percuma.

Tugas dari aparatur negara saat ini untuk ditingkatkan oleh kecamatan ini membutuhkan pegawai yang mahir di bidangnya. Tingkat keterampilan seorang pekerja yang dapat dibuktikan akan ditampilkan melalui kecepatan dan ketepatan dalam menawarkan jenis bantuan kepada masyarakat di daerah tersebut. Sebenarnya seperti di tempat kerja kecamatan lainnya, setiap pegawai harus berusaha untuk menghindari kesalahan di tempat kerja. Agar orang-orang yang datang tidak merasa kecewa dengan perlakuan yang mereka dapatkan, khususnya dalam mengawasi organisasi, dan lain-lain. Selain itu, jika masalah yang dilihat oleh masyarakat terjadi kesalahan diharapkan dari pegawai akan berinisiatif menawarkan bantuan meski tanpa diminta dan arahan dari atasan.

Tinjauan yang akan menjadi fokus peneliti dalam penelitian ini adalah bantuan yang telah dapat diakses di kecamatan Bagan Sinembah melalui kinerja aparatur negara. Maka wajar jika setiap pekerja di kelurahan Bagan Sinembah dapat menawarkan jenis bantuan dan pekerjaan juga seperti yang diharapkan dan dapat lebih mengembangkan pelaksanaan pekerjaan. Ini vital agar pemerintahan saat ini sesuai dengan asumsi masyarakat. Kemudian, pada titik itu, memupuk jiwa keakraban yang besar dengan para pekerja terhadap kewajiban dan kewajibannya sebagai pekerja negara. Terakhir, membangun tempat kerja yang bermanfaat bagi semua orang adalah tahap awal dalam menawarkan dukungan terbaik yang akan dirasakan oleh daerah setempat. Kelompok masyarakat pada dasarnya mengharapkan pemerintahan di tingkat kecamatan benar-benar terbentuk.

Administrasi regulasi dapat diselesaikan dengan tepat dan akurat, terutama oleh pekerja daerah. Ekspektasi yang diharapkan oleh masyarakat harus diperhatikan oleh setiap kepala daerah. Seorang camat harus memiliki pilihan untuk menilai bawahannya apakah mereka telah bekerja dengan pedoman yang telah ditetapkan atau belum.

Jika fasilitas atau pegawai di tingkat kecamatan terbukti telah melakukan pelanggaran tentu saja peringatan secara tertulis atau tidak tertulis harus diberikan. Sehingga keinginan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat tersebut dapat terwujud dan dapat diandalkan .

Seorang kepala daerah dapat memberikan inspirasi, khususnya kepada bawahannya, untuk bekerja dengan hati yang sungguh-sungguh. Berusaha menjadikan tempat kerjanya saat ini sebagai panggilan terhormat dan memiliki komitmen luar biasa dalam membantu program pemerintah pusat dalam mengurangi tingkat kebutuhan melalui kualitas bantuan yang luar biasa. Sehingga telah menjadi tanggung jawab penuh seorang cikal bakal dalam suatu perkumpulan dalam mempengaruhi wakil-wakilnya untuk berfungsi dengan baik.

Kantor Camat Bagan Sinembah adalah salah satu organisasi otoritas publik di bawah Kabupaten Rokan Hilir, Riau. Kantor Camat Bagan Sinembah memiliki desain hirarki pemerintahan yang efisien. Meskipun demikian, dalam menyelesaikan tugas yang dilakukan oleh pekerja sub lokal ada presentasi perwakilan yang tidak dapat diterima.

Hal ini tergantung dari pemeriksaan pencipta yang melihat beberapa indikasi rendahnya eksekusi pekerja sehingga presentasi perwakilan dalam menawarkan jenis bantuan ke daerah menjadi berkurang. Kecukupan kerja pegawai pemerintah pada administrasi siang bolong di kantor sub wilayah juga tidak bertambah. Hal ini terlihat dari sikap kerja keras para perwakilan.

Berdasarkan persepsi yang dibuat oleh penulis, para pegawai hadir setelah waktu yang diharapkan pada pukul 08.00 di hari itu, dan pegawai sering tidak mengikuti apel setiap hari. Beberapa keberatan yang dikeluhkan oleh masyarakat adalah lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai kecamatan.

Hal ini terlihat pada gejala-gejala sebagai berikut (**Sumber: Data diolah oleh penulis, 2020**):

- a. Rendahnya kapasitas pegawai untuk menyelesaikan suatu tanggung jawab, misalnya dalam melayani daerah, misalnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan lain-lain yang seharusnya dilakukan sesuai waktu dan biaya yang telah ditetapkan, memang benar-benar terjadi. menghabiskan sebagian besar hari untuk membuatnya
- b. Sering terjadi penemuan bahwa para pegawai tidak berada di lokasi kerja meskipun mereka masih berada dalam jam kerja yang aktif. Hal ini terlihat dari banyaknya orang yang mengantre untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan dari fenomena yang terjadi diatas, kreator tertarik untuk mengarahkan eksplorasi kecukupan eksekusi pekerja di kantor kecamatan Bagan Sinembah. Maka pencipta mengangkat judul : **“ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas kinerja pegawai di kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas kinerja pegawai di kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian didalam penelitian ini akan berbeda antara satu pihak dnegan pihak lainnya. Setidaknya ada tiga manfaat dalam penelitian ini, manfaat tersebut terdiri dari:

1. Bagi Peneliti

Efek lanjutan dari tinjauan ini diandalkan untuk memperluas informasi dan pemahaman para ilmuwan, terutama dalam cara menawarkan bantuan yang besar, khususnya di tingkat kecamatan. Selanjutnya, konsekuensi dari tinjauan ini dapat dimanfaatkan dalam penyempurnaan model strategi, khususnya dalam pengelolaan kebijakan pada administrasi publik.

2. Bagi Pihak Kantor Kecamatan Bagan Sinembah

Dampak dari tinjauan tersebut dapat memberikan kontribusi yang luar biasa bagi Kecamatan Bagan Sinembah dalam menawarkan jenis bantuan kepada daerah dan dapat dijadikan sebagai penilaian dalam mengurangi tingkat protes masyarakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Eksplorasi ini diandalkan untuk menjadi semacam perspektif atau referensi bagi analis tambahan untuk mendorong pemeriksaan yang lebih baik.

Hasil eksplorasi ini harus dimanfaatkan dalam perbaikan model penataan luar biasa dalam memperluas rasa puas daerah dengan pemerintahan yang ada di tingkat kecamatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1. Arti Pelayanan Publik

Menyusul pentingnya bantuan publik (*Public Help*) tidak bisa dilepaskan dari isu kepentingan publik yang menjadi awal munculnya istilah bantuan publik. Dengan demikian, kepentingan publik berkaitan dengan administrasi publik. Administrasi publik adalah administrasi yang diberikan kepada masyarakat umum, terlepas dari apakah memberi secara bebas atau diam-diam.

Bantuan publik diartikan sebagai kewajiban otoritas publik mengenai latihan yang berfokus pada kepentingan publik (Kumorotomo, 1994:70). Penilaian lain mengatakan bahwa bantuan masyarakat adalah bantuan dan administrasi kepada daerah sebagai kegiatan yang sedang dilaksanakan dan bantuan tersebut di alokasikan dengan tetap menjaga prasyarat produktivitas, kecukupan, ekonomi dan administrasi yang besar dalam melayani daerah secara aturan dan dapat diterima (Sampara Lukman, 2006:82).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 definisi administrasi public secara umum adalah "Administrasi publik sebagian besar merupakan jenis administrasi yang diselesaikan oleh koperasi spesialis terbuka sebagai suatu karya. untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat administrasi seperti pelaksanaan pengaturan undang-undang dan pedoman. "

Dari pengertian di atas, administrasi publik dilakukan oleh otoritas publik, seperti dalam pekerjaan terbuka dan produk adalah kewajiban otoritas publik melalui organisasinya. dari tengah ke daerah untuk mengatasi masalah daerah dan untuk pelaksanaan pedoman tertentu.

Administrasi publik sebagai tenaga kerja dan produk yang tidak menguntungkan, menyiratkan bahwa administrasi publik tidak untuk memperluas pendapatan secara keseluruhan melainkan untuk pemenuhan daerah, diselesaikan dengan biaya paling sedikit sehingga dapat dijangkau oleh kelompok yang paling terhambat. Karena itu harus diingat bahwa administrasi publik harus diapresiasi oleh daerah setempat secara keseluruhan.

Administrasi publik memiliki tujuan yang cukup simple, terkhusus terdiri dari dua pemenuhan yang sangat penting yaitu pemenuhan bagian barang dan pemenuhan bagian bantuan.

2.1.2. Mekanisme dan Tujuan Pelayanan

Pada dasarnya, administrasi adalah bisnis apa pun yang meningkatkan loyalitas konsumen. Dukungan kepada klien dapat menjadi penting sebagai jenis administrasi yang memberikan kepuasan kepada klien, dalam setiap kasus di dekat klien mereka, sehingga kesan indah selalu diingat oleh klien. Menurut (Juliantara 2005:10) Untuk mencapai hal ini, penting untuk menawarkan jenis bantuan berkualitas berdasarkan yang masyarakat butuhkan di lokasi tersebut. Agar administrasi publik dikatakan berkualitas apabila terdapat kesamaan antara yang terjadi dilapangan dengan harapan masyarakat adalah.

Kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah sebagai bentuk keawajiban menjadi abdi masyarakat merupakan hal pokok pelayanan publik. Menurut Juliantera (2005:11) Adapun aspek-aspek pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. Keterbukaan

Terbuka, sederhana dan terbuka untuk semua perkumpulan yang membutuhkan dan diberi cukup dan lugas.

b. Dapat dipercaya

Dapat dianggap bertanggung jawab sesuai dengan pengaturan berlakunya

c. Kondisional

Memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat berdasarkan kemampuan dan kondisi pegawai dalam memberikan pelayanan.

2.1.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis. Menurut Moenir (2002:190) Memberikan kenyamanan kepada masyarakat guna mendapatkan rasa puas dari aktivitas yang dilaksanakan oleh pegawai. Selanjutnya aktivitas pelayanan terdapat ada tiga macam jenis pelayanan, lebih spesifiknya:

1. Pelayanan Lisan

Petugas bagian hubungan masyarakat memberikan pelayanan lisan meliputi bidang administrasi dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan masyarakat maupun bidang lainnya terhadap ketersediaan fasilitas pelayanan saat ini. Ada pertimbangan yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan secara maksimal yaitu sebagai berikut :

- a. Memahami secara akurat masalah yang diingit untuk bidang pekerjaan
- b. Siap siaga dalam memberikan klarifikasi jika diminta oleh masyarakat ketika pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Jadilah ramah serta menyenangkan masyarakat.
- d. Memang, meski pada kondisi tenang, jangan bicara serta main-main dengan perwakilan individu, karena bisa menimbulkan kesan bandel dan mengabaikan kewajiban.
- e. Cobalah untuk tidak melayani individu yang hanya perlu "berbicara" dengan cara yang ramah.

2. Pelayanan melalui Tulisan

Memberikan pelayanan dan penjelasan kepada masyarakat dalam bentuk tulisan dan informasi tentang hal atau permasalahan yang sedang terjadi disebut juga dengan pelayanan tulisan, agar pelayanan melalui tulisan menjadi optimal dan dapat dirasakan maka dapat dilakukan dengan dua jenis berikut ini :

- a. Merupakan pelayanan informasi petunjuk dan sejenisnya ditujukan kepada masyarakat yang berkepentingan untuk memudahkan mereka berhubungan pada departemen tertentu.
- b. Merupakan aktivitas pelayanan berupa tanggap melalui tulisan atas laporan pengaduan terhadap kegagalan dalam pelayanan.

3. Pelayanan berupa tindakan.

Pelayanan yang bukan hanya sekedar menjelaskan melalui lisan merupakan pelayanan dalam bentuk perbuatan dimana pelayanan yang diberikan merupakan tindakan dan hasil perbuatan seseorang. Agar tindakan dan keputusan menghasilkan output yang maksimal pegawai harus memiliki skill pelayanan yang memadai, dan biasanya pelayanan dalam bentuk tindakan ini dilakukan oleh pejabat dengan posisi yang cukup tinggi.

Alasan utama masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut adalah agar bisa mendapatkan pelayanan dalam bentuk tindakan dan perbuatan dimana hasilnya akan lebih dimengerti dibandingkan pelayanan melalui lisan maupun tulisan. Biasanya yang melakukan pelayanan tindakan adalah mereka yang berurusan di sektor pemerintahan dimana penjelasan yang diberikan berhubungan dengan kepentingan publik sehingga sangat dibutuhkan pelayanan tindakan seperti yang banyak yang sering di urus oleh masyarakat berupa pengurusan kartu keluarga, akte lahir, kartu tanda kependudukan dan sebagainya, segala hal yang telah dilakukan aparat dalam melaksanakan pelayanan publik bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat.

2.1.4. Standar Pelayanan Publik

Memastikan agar pelayanan kepada public ini baik tentunya diperlukan standar pelayanan. Kemudian dari standar yang ada ini sebaiknya diinformasikan kepada masyarakat luas. Hal ini dilakukan sebagai bentuk kepastian bahwa pemerintah memiliki komitmen yang baik dalam memfasilitasi layanan yang dibutuhkan. Selama pelaksanaan pelayanan publik pemerintah telah melakukan standar pelayanan dan sebagai ukuran dan telah dibakukan sebagai standart pelayanan publik.

Merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang Ketentuan Umum Penyelenggaraan Penyelenggaraan Negara, maka disusunlah pedoman penyelenggaraan pemerintahan menjadi 14 komponen yang “berlaku”, “sah” dan “dapat diandalkan”, sebagai landasan Komponen-komponen yang harus ada untuk premis estimasi file pemenuhan wilayah lokal meliputi:

- a. Metode administrasi dimana kemudahan tahapan dalam administrasi memberikan kepada daerah sejauh kelancaran aliran bantuan
- b. Prasyarat administrasi, khususnya kebutuhan khusus dan regulasi diharapkan untuk mendapatkan administrasi yang ditunjukkan oleh jenis administrasi
- c. Kejelasan kewajiban administrasi, khususnya keberadaan dan kepastian pejabat yang menawarkan jenis bantuan (nama, jabatan dan wewenang dan kewajiban).

- d. Disiplin petugas administrasi, khususnya keseriusan pegawai dalam memberikan bantuan terhadap keluhan yang dirasakan masyarakat sebagai upaya penanganan komplain.
- e. Kewajiban pejabat administrasi, khususnya kejelasan kekuasaan dan kewajiban pejabat dalam pemberian bantuan.
- f. Kapasitas aparatur pemerintahan, yaitu tingkat kesanggupan dan kesanggupan yang digerakkan oleh pejabat dalam memberikan solusi terhadap keluhan yang dirasakan masyarakat.
- g. Cepat dan teliti administrasi, khususnya menangani berbagai komplain yang disampaikan oleh masyarakat.
- h. Pemerataan administrasi, khususnya pelaksanaan administrasi dengan tidak membedakan antara masyarakat satu dengan lainnya dalam mendapatkan layanan.
- i. Keramahan serta kesederhanaan pejabat, khususnya watak atau perilaku pejabat yang dapat menawarkan jenis bantuan kepada daerah setempat dengan cara yang penuh perhatian dan menyenangkan serta saling menghargai
- j. Kepekaan biaya administrasi, khususnya kemoderatan daerah terhadap semua biaya yang didikte dari bagaian pendamping.
- k. Ketentuan biaya administrasi, dimana biaya yang telah ditentukan sesuai dengan yang dibebankan untuk dikeluarkan.
- l. Kepastian rencana administrasi, khususnya pelaksanaan waktu administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

- m. Penghiburan alam, khususnya suasana tempat kerja yang nyaman dan aman yang menimbulkan kesan bagi masyarakat.
- n. Kepastian rasa aman dalam hal administrasi, khususnya menjamin tingkat keamanan ekologis unit organisasi spesialis atau kantor yang digunakan, sehingga individu merasa tenang untuk mendapatkan administrasi terhadap bahaya yang ditimbulkan dari pelaksanaannya.

2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik

Membahas sifat administrasi publik mengandung arti membahas bagaimana mendapatkannya dengan tujuan akhir untuk bekerja secara berkualitas, dimana untuk situasi ini setiap asosiasi atau kantor memiliki cara agar administrasi yang diberikan kepada masyarakat pada umumnya dapat berjalan dengan baik seperti yang diharapkan.

Bantuan biasa tersebut jelas merupakan bantuan yang dapat memberikan rasa puas kepada penerima bantuan, baik masyarakat umum tertentu maupun daerah setempat. Penyusunan kualitas bantuan yang baik dari suatu perkumpulan atau kantor bersumber dari latihan-latihan representatif yang secara langsung menentukan keberhasilan perkumpulan tersebut. Sejalan dengan itu, dengan asumsi perwakilan dapat berkerja sama dengan pegawai lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, bantuan akan diberikan secara tepat kepada masyarakat umum.

Kualitas adalah masalah yang menarik dalam bisnis dan dunia ilmiah. Bagaimanapun, istilah tersebut membutuhkan reaksi hati-hati dan harus diuraikan dengan hati-hati. Faktor mendasar yang menentukan pameran suatu organisasi adalah sifat tenaga kerja dan produk yang dihasilkan. Barang dan administrasi yang berkualitas adalah barang dan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan pembeli. Dengan cara ini, asosiasi atau organisasi perlu mengetahui pembeli atau klien mereka dan mengetahui kebutuhan dan keinginan mereka. Arti nilai seperti yang ditunjukkan oleh beberapa ahli terkemuka, antara lain: (Badudu, 2001:781) "kualitas dapat didefinisikan sebagai situasi yang unik dalam diidentifikasi dengan item, administrasi dan administrasi. , individu, siklus dan kondisi yang memenuhi atau melampaui asumsi."

Sifat pendampingan dari suatu asosiasi dapat digambarkan dengan seberapa besar pemenuhan klien dengan administrasi dan sejauh mana cenderung terpenuhi dengan tujuan publik yang telah dibuat. Klien membutuhkan perubahan, sehingga dapat memicu persaingan antara satu asosiasi dengan asosiasi lainnya. Selain itu, beberapa administrasi mungkin tidak pernah menangani masalah klien. Ini karena otoritas publik terus melayani masyarakat umum dengan mengubah susunan para pemimpin tetapi tidak menyesuaikannya dengan kebutuhan klien.

2.1.6. Indikator Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1994) dalam Fitzsimmons dan Itzsimmons menyebutkan bahwa pelayanan yang baik tentunya jauh dari complain dari masyarakat atas keluhan yang merasa rasakan.

Selanjutnya Zeithaml dan Berry mencirikan lima komponen dasar administrasi atau kualitas administrasi, khususnya:

- a. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk menawarkan jenis bantuan atau administrasi yang dijamin dengan kualitas dan ketepatan yang berkualitas, konsistensi dan berdasarkan prosedur pelayanan.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap), lebih spesifik keinginan perwakilan dan bisnis untuk membantu masyarakat dan menawarkan jenis bantuan atau administrasi dengan cepat dan mendengar dan menyelesaikan keberatan atau protes yang diajukan oleh masyarakat/konsumen.
- c. *Assurance* (Kepastian), yaitu kesediaan pegawai dalam memberikan keyakinan dan kepastian atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/konsumen.
- d. *Empathy* (Empati), secara spesifik kemampuan pekerja dan pimpinan untuk lebih mengedepankan tentang kepentingan masyarakat/konsumen.
- e. *Tangible* (berwujud) , untuk lebih spesifik sebagai keberadaan kantor yang sebenarnya, perangkat keras, dan media korespondensi yang berbeda.

2.2. Efektivitas Kerja

2.2.1. Defenisi Efektivitas Kerja

Sebuah perusahaan, organisasi atau kantor secara konsisten berusaha dengan tujuan bahwa karyawan yang bekerja di organisasi tersebut mampu meraih kelangsungan kerja. Tercapainya target perusahaan atau organisasi akan dimulai dari hasil pencapaian setiap aktivitas individu. Viabilitas sangat dibutuhkan dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi yang telah ditetapkan. Kelangsungan hidup dapat dianggap menarik, jika pencapaian sasaran dan target yang telah ditentukan sebelumnya.

Sebuah organisasi atau kantor secara konsisten berusaha dengan tujuan bahwa karyawan yang bekerja di organisasi tersebut dapat mencapai kelangsungan kerja. Tercapainya organisasi dalam mencapai tujuannya dimulai dari pencapaian setiap pekerja yang bersangkutan. Viabilitas adalah komponen fundamental untuk mencapai tujuan aSebuah organisasi atau kantor secara konsisten berusaha dengan tujuan bahwa karyawan yang bekerja di organisasi tersebut dapat mencapai kelangsungan kerja. Tercapainya organisasi dalam mencapai tujuannya dimulai dari pencapaian setiap pekerja yang bersangkutan. Viabilitas adalah komponen fundamental untuk mencapai tujuan atau fokus yang telah ditentukan sebelumnya di setiap organisasi. Kelangsungan hidup dapat dianggap menarik, jika pencapaian tujuan atau target yang telah ditentukan sebelumnya.tau fokus yang telah ditentukan sebelumnya di setiap organisasi. Kelangsungan hidup dapat dianggap menarik, jika pencapaian tujuan atau target yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas dilakukan guna melihat atau mengukur seberapa kuat organisasi dalam mencapai tujuannya. (Steers :1985). Seberapa besar usaha seseorang atau suatu organisasi dalam menyelesaikan tanggung jawab pokoknya di kerjaan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan biasanya disebut dengan efektivitas kerja. Dalam suatu organisasi jika tujuan perusahaan tercapai sesuai dengan rencana maka disebut dengan istilah efektivitas. Ukuran efektivitas dapat dilihat dari aspek yaitu seberapa besar manfaat atau keuntungan yang diterima perusahaan atas apa yang telah dipilih untuk organisasi tersebut.

Efektivitas kerja sering juga dimanfaatkan dalam mengukur pencapaian sasaran suatu organisasi atau asosiasi yang terkait dengan proyek-proyek yang telah disusun. Pelaksana suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau tujuan yang telah ditetapkan dapat terlaksana dan memberikan manfaat bagi organisasi tersebut. Indikator dari efektivitas dapat dievaluasi dengan membandingkan pencapaian target tindakan yang dilakukan dan tidak dengan memperhatikan biaya yang dikeluarkan untuk melakukan latihan ini (Danim, 2004). Efektivitas dalam lingkup organisasi atau asosiasi biasanya berkaitan dengan pelaksanaan program atau latihan yang dilakukan oleh organisasi untuk memajukan dan membina organisasi atau asosiasi tersebut. Untuk menyelesaikan program atau kegiatan ini harus didukung oleh SDM yang memadai, baik itu kapasitas, penguasaan, dan kemampuan tertentu. Sementara itu Robbins (2003) menyatakan bahwa efektivitas diidentikkan dengan kemampuan untuk memilih atau menyelesaikan sesuatu yang secara umum cocok dan siap memberikan keuntungan langsung.

Ukuran evaluasi yang digunakan adalah apakah asosiasi atau organisasi tersebut secara langsung menyelesaikan segala sesuatunya, misalnya pelaksanaan proyek atau latihan. Efektivitas kerja dicirikan sebagai kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sejak awal. Sementara itu, Siagian (1994) memberikan pendapat bahwa efektivitas kerja menyiratkan pemenuhan pekerjaan sesuai jadwal. Ini menyiratkan pemanfaatan kesempatan yang ideal dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pembahasan tentang efektivitas kerja juga dikemukakan oleh beberapa ahli yang berbeda, menurut Hasibuan (2003) efektivitas kerja adalah suatu kondisi yang menunjukkan tingkat pencapaian rencana dan kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan termasuk jumlah pekerjaan, sifat pekerjaan, dan idealisme dalam bekerja dan bagaimana menyelesaikan pekerjaan.

Penilaian yang dikomunikasikan oleh Gibson (2010) efektivitas adalah pencapaian tujuan dan tujuan yang disepakati untuk mencapai tujuan organisasi bersama. Tingkat tujuan dan target menunjukkan tingkat kelayakan. Pencapaian tujuan dan sasaran ini akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah diberikan. Sementara itu, Tampubolon (2007) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas adalah pencapaian tujuan yang telah disepakati bersama, dan tingkat pencapaian tujuan tersebut menunjukkan tingkat efektivitas suatu organisasi. Berdasarkan penjelasan bahwa efektivitas diidentifikasi dengan pencapaian tujuan atau sasaran. Setiap pekerjaan yang diselesaikan oleh orang, perkumpulan, atau organisasi memiliki alasan tertentu. Tingginya pencapaian tujuan tersebut merupakan hal yang akan disebut dengan pencapaian efektivitas.

Mengingat penjelasan di atas, efektivitas kerja memiliki andil penting dalam pekerjaannya sebagai metode melakukan pekerjaan dan kewajiban di tempat kerja. Melalui efektivitas kerja, karyawan dapat menjamin pemahaman para pelaksana kerja dengan mengubah kewajiban mereka untuk menyelesaikan pekerjaan yang efektif dan efisien. Efektivitas kerja merupakan salah satu tujuan dari setiap pelaksanaan pekerjaan.

Efektivitas kerja dapat tercapai jika pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan oleh pekerjaan. Dengan kondisi yang telah ditetapkan, pembagian kerja akan lebih mudah dilakukan. Pembagian kerja mutlak diidentikkan dengan kapasitas setiap karyawan. Hal ini akan mempermudah para petinggi perusahaan untuk menyerahkan posisinya kepada setiap karyawan. Sebuah tugas seharusnya menarik jika dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan setiap aset yang telah disusun juga. Sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh perorangan akan menjunjung tinggi pencapaian tujuan organisasi. Hal ini dikarenakan setiap organisasi dipisahkan menjadi beberapa bagian atau kelompok. Sementara itu, pencapaian tujuan kelompok akan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas kerja merupakan bagian dari puncak prestasi kerja yang benar-benar diatur sesuai dengan sistem dan tujuan organisasi atau perusahaan, seperti halnya kemampuan untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan oleh organisasi untuk mencapai tujuan dan membuat terobosan yang sesuai harapan.

2.2.2. Pandangan Mengenai Efektivitas Kera

Gambar 1.1 Tiga Pandangan Mengenai Efektivitas Organisasi



Sumber: Manahan P. Tampubolon (2007)

Melihat gambaran di atas, menunjukkan bahwa hubungan antara efektivitas individu akan menegakkan efektivitas kerja yang ada pada kelompok, dalam memberikan mendukung kelangsungan organisasi. Dengan demikian, pencapaian tujuan organisasi bergantung pada efektivitas kelompok. Dengan cara yang sama efektivitas kelompok bergantung pada efektivitas pegawai atau individu itu sendiri.

Selain daripada itu dalam perspektif perusahaan atau organisasi seperti yang diungkapkan oleh Tampubolon (2007) bahwa metodologi objektif yang ada pada organisasi diharapkan untuk menilai efektivitas, dan ide-ide yang bagus bagi organisasi dan kelompok serta individu harus dinilai sejauh mana pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Yang dimaksud dengan pencapaian tujuan pada penelitian ini meliputi pencapaian tujuan seperti yang direncanakan menggabungkan pencapaian tujuan individu, tujuan kelompok, dan tujuan organisasi. Oleh karena itu, dalam organisasi akan selalu ada penilaian pencapaian tujuan yang dimulai dengan penilaian pencapaian tujuan individu, atau secara keseluruhan dapat disebut dengan efektivitas kinerja karyawan.

2.2.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Efektivitas kinerja dapat dipengaruhi melalui beberapa unsur berikut ini menurut Richard M. Steers (1985):

a. Karakteristik Organisasi

Efektivitas kerja seorang pegawai tentunya tidak dapat dipisahkan dari karakteristik yang ada pada organisasi itu sendiri. Karakteristik merupakan cerminan dari struktur yang ada. Struktur organisasi adalah metode pengaturan individu sebagai fitur dari hubungan yang cukup tetap yang akan menunjukkan pola komunikasi dan perilaku yang menunjukkan pada tugas.

b. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan yang ada di sekitar organisasi akan berpengaruh besar bagi efektivitas kerja seorang pegawai. Iklim lingkungan yang sehat akan membuat pegawai bekerja dengan senang terhadap beban kerja yang diberikan atasannya.

c. Karakteristik Pekerja

Faktor ini paling mempengaruhi efektivitas kerja karena meskipun sarana dan prasarana sangat baik,

Seorang pegawai akan memiliki pribadi yang beragam. Pribadi atau perilaku seorang pegawai juga akan berpengaruh terhadap efektivitas pekerjaannya. Selanjutnya karakteristik yang ada jika tidak didukung oleh sifat SDM untuk mengisinya, maka tidak akan menghasilkan sesuatu yang baik.

d. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Kebijakan yang diambil oleh pimpinan ini merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Pendekatan dan praktik administrasi ini juga harus fokus pada komponen manusia sebagai pribadi yang memiliki kontras, bukan hanya teknik instrumen kerja. Komponen-komponen yang berfungsi ini meliputi penetapan tujuan organisasi, menemukan dan menggunakan sumber data, dan menetapkan iklim yang berprestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan dinamika cerdas, serta mampu menyesuaikan terhadap perubahan lingkungan dan inovasi organisasi.

2.3. Kinerja Pegawai

2.3.1. Defenisi Kinerja

Kinerja/pencapaian adalah setiap efek pencpaian dari semua jenis kegiatan dan strategi dalam serangkaian upaya dalam melakukan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan guna mencapai tujuan organisasi. Menurut Robbin dalam Nawawi (2006:62), secara spesifik memberikan gambaran bahwa hasil kerja seorang karyawan dari tugas dan tanggung jawabnya disebut sebagai kinerja.

Kemudin menurut Mangkunegara (2000:67) mengartikan kinerja sebagai kewajiban pegawai dalam berkontribusi pencapaian tujuan perusahaan dengan terus mengurangi tingkat kesalahan kerja yang ada. Sehingga efisiensi dapat semakin ditingkatkan melalui kualitas kerja yang maksimal.

Pertimbangan mengenai pelaksanaan merupakan sesuatu yang fundamental bagi suatu kelompok atau organisasi. Kinerja tidak hanya sekedar mencapai hasil namun secara umum perlu fokus pada perspektif yang berbeda, sebagaimana pengertian dari kinerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Prawirosentono (2008), mengungkapkan bahwa hasil pekerjaan yang dilakukan baik secara individu ataupun kelompok berdasarkan fungsi dan perannya dalam pencapaian tujuan organisasi dapat dikatakan sebagai kinerja.

Khusus untuk organisasi publik, makna kinerja seperti itu adalah kekhawatiran dengan tujuan agar mereka dapat melakukan kapasitas dan pekerjaannya sesuai dengan standar dan menjadi contoh bagi orang lain. Dengan demikian, tidak akan ada kegiatan penyimpangan ketika setiap orang (karyawan) tidak menyalahgunakan hukum dan sesuai dengan etika dan moral. Mengingat definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah konsekuensi dari pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai suatu tujuan.

2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Menurut Henry Simamora (1995:500) menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Faktor individu yang ada pada diri pegawai. Faktor ini dapat berupa kemampuan yang dimiliki pegawai, latar belakang pendidikan yang dimilikinya serta yang terakhir adalah status sosial ekonomi seorang pegawai.

2) Faktor psikologis yang berasal dari dalam jiwa seorang pegawai.

Faktor ini dapat berupa persepsi pegawai, sikapnya baik terhadap pekerjaan dan keluarga, penalti, ketekunan dalam belajar serta motivasi.

3) Faktor organisasi merupakan faktor yang terakhir yang dianggap sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Misalkan faktor sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, kepemimpinan yang ada di organisasi, hibah yang didapatkan, peran fungsi struktur organisasi serta rencana kerja yang telah ditetapkan.

Sebagaimana ditunjukkan oleh Mangkunegara (2005:15), faktor individu dan psikologis disebut sebagai akibat akibat yang dinamakan individu, yang menentukan kemampuan untuk mencapai sesuatu atau dapat disinggung sebagai unsur-unsur yang berasal dari dalam diri individu (internal). Sedangkan faktor kepemimpinan dapat diurutkan sebagai akibat dari bantuan organisasi atau faktor yang berasal dari luar individu (eksternal). Akhirnya, Mangkunegara (2005:16) mengemukakan bahwa faktor-faktor penentu prestasi kerja individu dalam berorganisasi adalah:

1) Variabel personal atau individu

Secara psikologis, manusia yang normal merupakan individu yang memiliki sifat kejujuran tinggi antara kemampuan fikiran dan jasmani. Dengan kejujuran yang ada pada diri pegawai di antara kemampuan fikiran dan tindakan, individu memiliki fokus diri yang besar.

Fokus yang besar yaitu modal dasar bagi individu untuk memiliki pilihan untuk mengawasi dan menggunakan potensi mereka secara ideal dalam menyelesaikan kegiatan kerja sehari-hari atau aktivitas dalam mencapai tujuan organisasi. Fokus individu dalam pekerjaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, merupakan kecerdasan dalam berfikir (IQ) dan kecerdasan Emosi (EQ).

2) Faktor Lingkungan Kerja Organisasi

Faktor tempat kerja organisasi sangat memberikan dampak bagi orang-orang yang ingin berprestasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Faktor lingkungan kerja organisasi yang dimaksud dalam rangka meningkatkan kinerja antara lain, serangkaian tanggung jawab yang jelas, peraturan yang mendukung, target kerja pengujian, desain korespondensi yang layak, koneksi kerja yang bersahabat, lingkungan kerja yang hormat dan dinamis, lowongan pekerjaan dan kantor kerja yang cukup memadai.

Pembagian unsur-unsur tersebut sesuai dengan A. Dale Timple (1992:31) dalam Mangkunegara (2005:15), faktor kinerja terdiri dari variabel internal dan faktor eksternal. Faktor internal (dispositional) adalah faktor yang berhubungan dengan atribut individu. Sementara faktor eksternal, merupakan variabel yang mempengaruhi karyawan atau individu yang berasal dari lingkungan. Faktor internal dan faktor eksternal adalah jenis atribusi yang mempengaruhi presentasi atau kinerja individu. Jenis atribusi yang dibuat karyawan memiliki berbagai hasil psikologis dan berdasarkan aktivitas.

Secara keseluruhan, faktor individu dapat disebut sebagai faktor internal dan faktor lingkungan kerja organisasi sebagai faktor eksternal. Ini juga yang digunakan penulis dalam pengujian ini, bahwa keterampilan atau *skill* yang dapat dibuktikan dilingkungan kerja disebut sebagai faktor internal dan lingkungan kerja organisasi masuk kedalam faktor eksternal.

2.3.3. Mengukur Kinerja

Tujuan dari menilai hasil kinerja karyawan adalah agar bisa terlihat hasil kerja pegawai selama periode kerja organisasi. Menurut Malayu S.P. Hasibuan dalam Mangkunegara (2005: 17) mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut:

- 1) Rasa setia terhadap organisasi terhadap beban tugas tanggung jawabnya
- 2) Hasil pekerjaan yang telah dilakukan pegawai.
- 3) Kejujuran terhadap aktivitas yang dilakukan pada tuntutan pekerjaan.
- 4) Kedisiplinan yang ada pada diri pegawai baik disiplin waktu pekerjaan.
- 5) Kreativitas yang dimiliki pegawai dalam menghadapi masalah pekerjaan.
- 6) Kerjasama yang dilakukan pegawai guna meningkatkan koordinasi antara satu departemen dengan departemen lainnya.
- 7) Jiwa kepemimpinan seorang pegawai dalam mengarahkan orang lain guna bekerja sesuai dengan yang diharapkan.

- 8) Kepribadian yang ada pada diri pegawai atas tugas dan tanggung jawabnya.
- 9) Prakarsa pegawai dalam menjalankan tugasnya diantara pegawai lainnya.
- 10) Kecakapan dalam menyelesaikan pekerjaannya
- 11) Tanggungjawab akan tugas yang telah diberikan atasan kepada pegawai.

2.3.4. Indikator Kinerja Pegawai

Ada beberapa petunjuk untuk mengukur eksekusi representatif seperti yang ditunjukkan oleh Hasibuan (2003), khususnya:

1. Motivasi

Inspirasi/motivasi merupakan semangat untuk situasi ini adalah penghiburan atau kursus yang diberikan oleh atasan dalam membujuk atau membimbing bawahan dengan menawarkan hadiah kepada karyawan yang mendominasi dengan inspirasi ini kelangsungan hidup pekerja akan meningkat. Melalui motivasi secara tidak langsung akan membuat seseorang karyawan sehingga perlu bekerja sama, bekerja dengan giat dan dipadukan dengan segala upaya untuk mencapai pemenuhan.

2. Kemampuan yang dimiliki pegawai

Pegawai yang memiliki pengetahuan yang baik, khususnya bagaimana kemampuan kita untuk memahami sesuatu dengan cepat dan tanpa cela.

Oleh karena itu, perwakilan yang memiliki tingkat pemahaman yang tidak dapat disangkal dengan pendidikan yang memuaskan dan berbakat dalam mengelola tanggung jawab mereka akan cukup untuk mencapai kelayakan presentasi yang normal.

3. Teknologi

Teknologi di sini diidentikkan dengan pemanfaat fasilitas dalam membantu pekerjaan pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan tentu harus didukung oleh teknologi yang memuaskan, teknologi baru biasanya lebih efektif dan dapat bertahan daripada teknologi lama. Penggunaan teknologi membuat pekerjaan menjadi positif dan proaktif oleh karyawan dalam mengelola pekerjaan karena mereka melihat inovasi sebagai pendamping bukan sebagai musuh untuk lebih mengembangkan efektivitas kinerja .

2.3.5. Hubungan Kinerja Pegawai Dengan Pelayanan Publik

Moenir (2002:115) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja dapat dimanfaatkan untuk mendorong seseorang bekerja lebih sungguh-sungguh. Sistem pengukuran kinerja membuat penugasan individu lebih signifikan (yang berarti) karena data menyeluruh tentang metodologi dan eksekusi dapat membantu orang untuk mengetahui ke mana arah organisasi dan bagaimana pekerjaan mereka sesuai dengan tujuan perusahaan. Melalui sistem pengukuran kinerja diharapkan dapat memberikan inspirasi seseorang untuk bekerja dalam sebuah organisasi untuk menghasilkan kualitas (SDM).

Keterkaitan (hubungan) dengan administrasi publik, semakin gencarnya penilaian individu atau perkumpulan dalam suatu perkumpulan dan pengaturan inspirasi yang tepat oleh yang tiada tanding akan membuat para wakil/pekerja tergugah untuk bekerja lebih baik dan lebih efektif, dengan tujuan agar hal ini dapat disambut baik oleh masyarakat umum. Artinya, daerah setempat menerima bahwa asosiasi dapat diawasi dengan baik. (Muhammad Nasir, 2007)

2.4. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang dilaksanakan Noor Ikhsan Muttaqin, Djumadi dan Mohammad Noor pada tahun 2013 mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan public dikantor camat Tenggarong Kabupaten kutai kartanegara dengan penelitian analisis regresi linier sederhana. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan public memiliki dampak pengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat disimpulkan bahwa bagi organisasi yang mampu memaksimalkan kualitas pelayanan yang ada akan mampu meningkatkan kinerja organisasi.

Hasil penelitian yang dilaksanakan Sastra Tamamipada tahun 2014 mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dengan menggunakan analisis regresi persamaan dua jalur. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial gaya kepemimpinan dan motivasi memiliki pengaruh baik langsung dan tidak langsung terhadap kinerja seorang pegawai.

Hasil penelitian yang dilaksanakan Agung gita Subati pada tahun 2013 mengenai pengaruh motivasi, kepuasan, dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan di Cafe X Bogor. Dimana seluruhnya variabel bebas memiliki arti penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Akan tetapi variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan dengan variabel lainnya.

Hasil penelitian yang dilaksanakan Nurdin pada tahun 2011 mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan teller Bank Rakyat Indonesia DKI Jakarta. Kesimpulan yang ada menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi untuk bekerja bersama-sama memiliki pengaruh pada kualitas layanan teller.

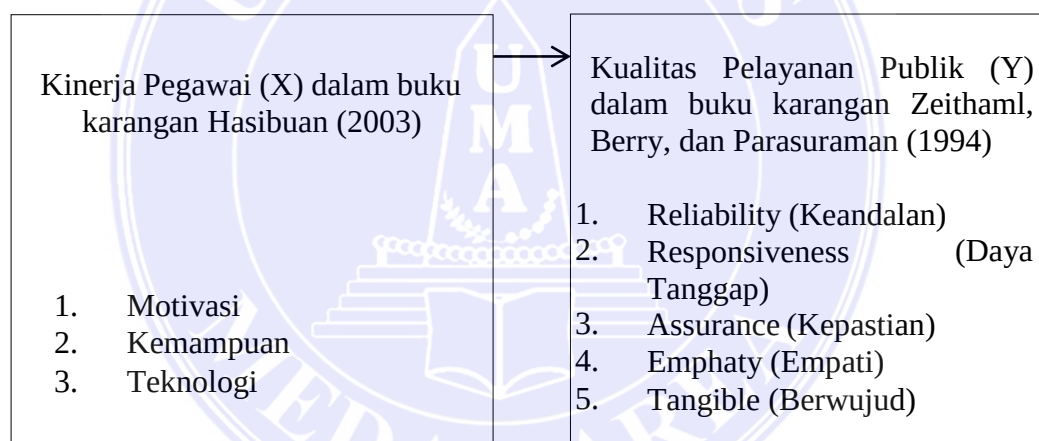
Hasil penelitian yang dilaksanakan Trena Oktavia Oktariyanda, Soesilo Zauhar, Siti Rochmah pada tahun 2013 mengenai pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPT Kabupaten Sidoarjo pada pelaksanaan pelayanan IMB dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik, seperti SDM dan sarana prasarana.

2.5. Kerangka Konseptual

Sesuai Sugiyono (2016: 48) bahwa sistem yang diterapkan bermaksud untuk mengkomunikasikan secara keseluruhan objek pemeriksaan yang diselesaikan di dalam struktur faktor-faktor yang akan dipertimbangkan.

Struktur terapan yang layak akan mengungkapkan secara hipotetis faktor-faktor yang akan diperiksa. Jadi secara hipotetis penting untuk memperjelas hubungan antara faktor otonom dan lingkungan. Objek penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen / bebas dan variabel dependen / terikat. Variabel independen/bebas dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai sebagai variabel (X) dan variabel dependen / terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Berdasarkan hasil kajian teori dan penelitian terdahulu maka dapat digambarkan kerangka kopseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

penelitian ini dimaksudkan untuk menemukan jawaban atas isu-isu yang sedang dihadapi dan untuk melacak tanggapan yang tepat untuk mengatasi masalah yang ada. Penelitian ini bersumber dari pemikiran, hipotesis atau gagasan yang mendorong seorang ahli untuk memahami keajaiban yang ada. Selain itu, minat seorang penulis akan mendorong penentuan teknik yang tepat sesuai dengan masalah dan hipotesis yang signifikan. Teknik penelitian merupakan awal dari upaya penulis untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang ada. Teknik penelitian ini diharapkan menemukan jawaban elektif untuk masalah yang ada berdasarkan pada penelitian kualitatif.

Manusia sebagai komponen fundamental pada penelitian ini adalah atribut dari pendekatan kualitatif. Dalam metodologi ini, manusia berperan sebagai komponen yang mempermudah perubahan kondisi di lapangan. Menurut Kirk dan Miller dalam Moleong (2010:3), memaparkan maksud dari penelitian kualitatif yaitu sebagai suatu tradisi didalam ilmu pengetahuan khususnya bidang sosial yang bersumber pada hasil pengamatan manusia dilingkungan sekitarnya atau bahkan yang berkorelasi dengan orang-orang yang disekitarnya pula. Sementara itu, sudut pandang Sugiyono (2012: 8) menjelaskan pentingnya metodologi kualitatif, khususnya cara seorang penulis memperhatikan objek penelitian secara normal.

Ini menyiratkan bahwa metodologi subjektif yang khas akan tidak sama dengan pendekatan uji coba. Metodologi kuantitatif dapat dilihat dari peranan penulis sebagai instrumen kunci di mana strategi pengumpulan informasi dikonsolidasikan dan kemudian diselidiki secara induktif dalam mencapai kesimpulan umum dari efek samping dari suatu tinjauan. Penulis memilih pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif.

Penjelasan deskriptif yang berbeda dalam tinjauan mencoba untuk mengklarifikasi masalah yang terjadi di lapangan secara lebih mendalam dengan berbagai informasi yang bagus. Dalam mendukung analisis deskriptif diperlukan spekulasi-spekulasi pendukung yang penting yang sesuai dengan permasalahan di lapangan untuk memperoleh jawaban-jawaban elektif terhadap isu-isu tersebut.

Premis dalam ulasan ini dipusatkan di sekitar kinerja pegawai yang ada di kantor kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau. Tujuannya agar tidak bias pada objek eksplorasi lainnya.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. Penelitian dilakukan pada bulan awal bulan Oktober 2020 sampai dengan akhir bulan Desember 2020.

3.3. Informan Penelitian

Seorang pekerja yang dipilih melalui penelitian diharapkan memiliki kapasitas untuk memberikan data yang diperlukan dalam berbagai informasi dalam mencatat masalah yang ada baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Pemanfaatan metode kuantitatif tidak dapat dipisahkan dari berbagai komponen yang relevan. Alasan berikut dalam mencari sumber data yang sah disesuaikan dengan premis hipotetis saat ini.

Dengan tujuan agar tidak menyimpang dari tujuan pemeriksaan. Untuk mendapatkan sumber data yang solid, pilihan saksi sangat penting dan harus didasarkan pada aturan subjektivitas terhadap masalah yang mereka rasakan, memiliki informasi yang benar. Langkah-langkah pemilihan nara sumber telah dilakukan oleh penulis yang meliputi waktu administrasi, umur, jabatan saksi sebagai narasumber utama. Sumber Diaman yang dimaksud adalah pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau berjumlah 30 orang.

Tabel 3.1

**Jumlah Responden Pegawai Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten
Rokan Hilir Provinsi Riau**

Sumber Data : Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau

No	Sub Populasi	Populasi	Responden	%
1	Kepala Camat	1	1	100 %
2	Sekretaris	1	1	100 %
3	Subag. Umum dan Kepegawaian	0	0	100 %
4	Subag. Penyusunan Program dan Keuangan	0	0	100 %
5	Seksi pemerintahan	1	1	100 %
6	Seksi Trantib	1	1	100 %
7	Seksi Perlindungan Masyarakat	1	1	100 %
8	Seksi Kesejahteraan Sosial	1	1	100 %
9	Seksi Pembangunan	1	1	100 %
10	Staf	23	23	100 %
Jumlah		30	30	100 %

3.4. Jenis dan Sumber Data

Data primer dan data sekunder dalam penelitian kali ini dalam penelitian guna membantu dalam proses pengambilan beberapa sumber pendukung dari penelitian ini.

1. Sebuah informasi yang memiliki nilai orisinalitas yang tinggi dan belum pernah dimiliki oleh pihak lain adalah ciri dari data primer. Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini didapat melalui penyebaran survey kepada responden dan pertemuan dengan responden inti. Komponen penting yang perlu digarisbawahi seperti biodata responden, inspirasi responden, kapasitas responden dan pemahaman teknologi oleh responden.
2. Data Sekunder yaitu data pendukung dalam penelitian yang diperoleh dari Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.
 - a. Gambaran Umum Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.
 - b. Struktur Organisasi di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan informasi yang akurat dalam sebuah penelitian memiliki aspek paling penting bagi seorang peneliti. Berbagai informasi yang dikumpulkan oleh penulis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini diarahkan dengan memilih narasumber yang tidak bias. Pemilihan narasumber harus dijamin bahwa data yang disampaikan memiliki tingkat ketepatan yang sah sesuai dengan kondisi di lapangan. Ketika seorang peneliti tidak tepat dalam memilih narasumber dalam wawancara, ini akan mempengaruhi efek yang buruk dari sebuah penelitian.

2. Observasi

Kumpulan informasi berikut ini merupakan persepsi peneliti secara langsung di lapangan. Observasi ini bermaksud untuk menjamin dengan baik semua yang terjadi secara nyata. Kemudian, pada saat itu, observasi ini juga akan dianalisis antara tanggapan yang sesuai dari responden pada saat wawancara. Jika tanggapan yang tepat dari wawancara tidak sesuai dengan yang sekarang, dapat dikatakan bahwa narasumber tidak memiliki informasi dan pengalaman yang sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Observasi yang peneliti lakukan yaitu melihat secara langsung bagaimana pelayanan yang pada objek penelitian.

3. Dokumentasi

Dalam metode dokumentasi dalam tinjauan ini, dimulai dari pemeriksaan laporan-laporan yang didapat dari objek penelitian. Dokumentasi diperlukan dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan gambaran tentang apa yang ada di lapangan.

Dokumentasi ini dapat menjadi media yang paling sungguh-sungguh dibuat dan disusun langsung oleh subjek penelitian yang bersangkutan.

3.6. Teknik Analisis Data

Strategi pemeriksaan data dilakukan secara kualitatif, khususnya tindakan penyelidikan data dilakukan dengan memeriksa data secara umum dari berbagai sumber. Berbagai informasi yang ada kemudian dikelompokkan dan dibandingkan idnkatornya. Sejak saat itu, dilanjutkan dengan pemeriksaan informasi, dengan penyelidikan subjektif yang berbeda. Tekniks analisis data kualitatif ini secara umum dapat menggambarkan susunan berbagai persoalan melalui kalimat-kalimat berpikir yang dapat memperjelas persoalan penelitian. Setelah informasi terkumpul, informasi tersebut dirangkai berdasarkan jenis informasi dan ditambah dengan data pendukung dalam memperjelas hasil dari penelitian kemudian disajikan dalam bentuk tabel dengan angka dan persentase dan kemudian dianalisa dan di deskripsikan dengan menggunakan persamaan berikut:

Menurut Arikunto Suhasimi (2006 :79) Dalam menganalisis penulisan menuangkannya dengan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan persentase dengan rumusan sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah

Skala Likert digunakan untuk menilai jawaban dari setiap instrumen yang mempunyai gradasi dari sangat positif maupun negatif, yang dapat berupa kata-kata. Untuk keperluan analisis dalam penelitian ini, maka jawaban responden dalam kuesioner diberi skor :

- a. Sesuai/Baik/Selalu Baik = 76-100%
- b. Cukup Sesuai/sering/Cukup Baik= 56-75%
- c. Kurang Sesuai/Kadang-Kadang/Kurang Baik= 40-55%
- d. Tidak Sesuai/Tidak Pernah/Tidak baik= Kurang dari 40%

3.7. Defenisi Operasional

Setiap variabel yang digunakan harus digambarkan dengan makna fungsional yang jelas dan eksplisit dari variabel yang menggambarkan kualitas masing-masing untuk bekerja dengan penelitian. Selain itu, arti dari setiap variabel akan dijelaskan di bawah ini:

a. Variabel Independen/Variabel Bebas

Variabel bebas dapat diuraikan sebagai variabel yang berperan dalam mempengaruhi variabel lain. Variabel yang paling banyak dipengaruhi adalah variabel terikat. Pada penelitian ini yang dikategorikan variabel bebas yaitu motivasi dengan indikator penelitian terdiri dari bukti fisik, handal, daya tanggap, jaminan dan empati.

b. Variabel Dependen /Variabel terikat

Variabel terikat atau dikenal dengan variabel yang dipengaruhi dari variabel bebas.

Didalam penelitian kali ini kinerja pegawai termasuk kedalam variabel terikat dimana indikator yang menjadi pengukuran yaitu motivasi, kemampuan dan teknologi.

Berikut ini akan diuraikan secara ringkas pengertian dari variabel bebas dan terikat guna mempermudah peneliti dalam penyusunan kuesioner penelitian. Sehingga kuesioner yang tersusun ini berdasarkan indikator yang jelas:

a) Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai (Y) dapat diartikan sebagai buah hasil pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai baik akan kualitas dan kuantitas berdasarkan tanggung jawab pegawai disuatu organisasi (Hasibuan, 2013).

Selanjutnya indikator dari kinerja pegawai dapat diukur melalui :

- 1) Motivasi : Pegawai yang bekerja pasti memiliki keinginan atau dorongan yang membuat mereka bekerja sesuai dengan pedoman yang ada. Jadi pemimpin harus mengarahkan motivasi yang ada pada pegawai untuk berusaha menjadi luar biasa sesuai harapan institusi. Pada akhirnya, secara fundamental, motivasi saat ini akan mengurangi tingkat kesalahan kerja pada setiap pegawai.
- 2) Kemampuan : Latar belakang pendidikan menjadi faktor penting dalam merekrut pegawai. Setiap pegawai diharapkan memiliki kapasitas/kemampuan yang besar yang ditunjukkan dengan posisinya.

Sehingga harapan pimpinan dengan kapasitas besar tergantung pada tingkat pelatihan dan topik khusus mereka akan benar-benar ingin mencapai eksekusi yang paling ekstrim.

- 3) Teknologi : Teknologi disini diidentikkan dengan pemanfaatan alat bantu dalam suatu organisasi, melakukan suatu tugas tentunya harus ditopang oleh teknologi yang mendukung, teknologi baru umumnya lebih produktif dan layak daripada teknologi lama.

b) Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1994) dalam Fitzsimmons dan itzsimmon, Zeithaml dan Berry telah banyak melakukan kajian terkait dengan kualitas pelayanan. Menurutnya kualitas pelayanan selama ini dapat diukur melalui lima dimensi layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Reliability (Keandalan)

Kualitas pelayanan yang prima dapat dilihat dari memberikan pelayanan yang dipercaya, tepat dalam menyampaikan keluhan masyarakat dan kesamaan antara manfaat yang dijamin dengan konsistensi yang tinggi.

- 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap suatu layanan terlihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan tetap guna meminimalisis keluhan yang dirasakan masyarakat.

3) *Assurance* (Kepastian)

Jaminan suatu layanan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan layanan sesuai dengan ada diperaturan organisasi.

4) Empati

Rasa empati para pegawai ditunjukkan dari kesediaan pegawai dalam memberikan perhatian kepada masyarakat dalam mendapatkan layanan dengan tujuan menghilangkan keluhan yang dirasakan

5) *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan salah satu dimensi layanan yang dapat dilihat secara kasat mata, seperti keseragaman dari pakaian pegawai serta respon positif pegawai kepada masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan layanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari pengolahan data dari 30 responden memberikan jawaban dengan persentase 88.33%. Hal ini menunjukkan tingkat efektivitas kinerja yang memuaskan dan dikategorikan Baik pada kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. Meskipun hasil penelitian berada pada kategori Baik akan tetapi dalam pelaksanaannya tentu terdapat kelebihan dan kekurangan yang harus diperhatikan dan perlunya arahan dan kerjasama yang lebih baik lagi guna meningkatkan keefektifitasan kinerja pegawai, selain itu dapat lebih mampu dan terampil dalam melayani masyarakat yang melakukan pengurusan-pengurusan Pada Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan diatas maka saran penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Dapat dilihat dari kesimpulan diatas, maka efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik. Dimana para pegawai sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau memberikan pelayanan terhadap masyarakat walaupun dalam penyelesaian urusan yang dibutuhkan masyarakat sering terjadi keterlambatan.
2. Namun hendaknya Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau dapat memberikan pelatihan Informasi dan Teknologi kepada pegawai yang tidak menguasai komputer serta berkoordinasi dan komunikasi lebih intensif sehingga kendala yang terjadi dapat diminimalisir dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
3. Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana agar masyarakat yang melakukan pelayanan pun merasa nyaman dan diharapkan untuk lebih mengawasi dan memperhatikan Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abraham H. Maslow, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Erlangga, Jakarta, 2012.
- Handoko, *Asas Manajemen*, Jakarta : Rajawali, 1984.
- Badudu,, *Manajemen Publik*, Gema Insani Inpress, Jakarta 2001.
- Hadayaningrat, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1995.
- Hasibuan, Malayu s, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara, 2002.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta : Bumi Aksara, 1996.
- Juliantara, *Pelayanan Publik*, Mizan, Bandung, 2005.
- Manulang, *Manajemen Tenaga Kerja*, Karya Darma IIP, Jakarta, 1996.
- Moenir. *Manajemen Publik*. Semarang University Press, Semarang, 2002.
- Nawawi, Hadari, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja Dilingkungan Perusahaan dan Industri*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006
- Winardi, *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2001.
- Kumorotomo, *Manajemen Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung, 1994.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makasar; Alfabeta Bandung. Pegawai Negeri terhadap Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kapegawaian.
- Sampara Lukman, *Manajemen* , Jakarta : Rineka Cipta , 2006.
- Siagian, *Motivasi Kerja Dalam Islam*, Jurnal Motivasi Kerja, 2002.
- Sinungan Muchdarsyah, 1995, *Hal-hal yang mempengaruhi kinerja pegawai*. Yogyakarta. Graham

Zeithaml, Berry, dan Parasurama, *Service Quality*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 1994.

Peraturan Pemerintah dan Undang-Undang

Peraturan Pemerintah (PP) No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Kerja APARATUR SIPIL NEGARA.

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Rokan Hilir No. 66 Tahun 2016 tanggal 21 Desember 2016

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Jurnal, Artikel

Muhammad Nasir, *Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Cafe X Bogor*, Jurnal Binus Business Review, Vol.4, No.2, November 2007.

Agung gita Subati, *Pengaruh Motivasi, Kepuasan, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Cae X Bogor*, Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi, Vol.1, No.1, 2013.

Nurdin, *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Teller Bank Rakyat Indonesia DKI Jakarta*. Jurnal Administrasi, Nomer 2, Juli 2011.

Trenda Oktavia Oktariyanda, Soesilo Zauhar, Siti Rochmah *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal Jurnal Ekonomi Dan Bisnia*, Volume. 2, No. 7, Juli 2013.

Noor Ikhsan Muttaqin, Djumadi, Muhammad Noor, *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara*, eJournal Administrasi Reform, Vol.1, No.1, 2013.

Sastra Tamamipada, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Eksekutif, Vol 1, No.1, 2014.

LAMPIRAN DOKUMENSTASI

1. PROSES WAWANCARA BERSAMA IBU SAKINAH S,STP,M.Si (KEPALA KANTOR CAMAT BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU)



2. PROSES WAWANCARA BERSAMA KASUBAGG ADM DAN KEPEGAWAIAN DI KANTOR CAMAT BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU



3. PROFIL KANTOR BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU



4. PENULIS

