

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN MERDEKA KABUPATEN KARO

Benni Purba<sup>1)</sup> Siska Apriani Br. Barus<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Dosen Prodi Manajemen Universitas Quality Berastagi Peceren-Lau Gumba

<sup>2)</sup>Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Quality Berastagi Peceren-Lau Gumba  
Email: bennipurba1972@gmail.com

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis keoptimalan kualitas pelayanan dan Kinerja Karyawan di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut pada Kantor Kecamatan Merdeka. Dalam kualitas pelayanan terdapat beberapa unsur yang harus dijalankan untuk mencapai kinerja yang optimal. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dalam penyelesaian masalah yang ada melalui pendekatan studi pengamatan dan juga wawancara yang akan dilakukan penulis. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja. Dengan menggunakan metode observasi dan juga wawancara kepada 20 responden dianalisis dengan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh pada Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah dilakukan dengan baik walaupun masih ditemukan kekurangan yang harus diperbaiki kedepannya.

**Kata Kunci:** *kualitas, pelayanan, kinerja*

### I. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan pengelolannya dan kinerjanya dalam organisasi/ perusahaan/ instansi. Komplektivitas pengelolaan sumber daya manusia sangat dipengaruhi banyak faktor, hal ini sesuai dengan perkembangan dan kemajuan yang belangsung saat ini. Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan pengaturan administrasi pemerintahan atau suatu mekanisme, sistematis yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan akurat.

Faktor-faktor yang diperhitungkan gairah kerja aparat pemerintah adalah kualitas kemampuan dan kinerja yang dimiliki seorang aparat dalam melayani masyarakat. Permasalahan masyarakat di suatu daerah masing-masing berbeda dengan daerah-daerah lain, sehingga penempatan metode pelayanan juga berbeda.

Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, sedangkan semangat

kerja pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kantor Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat.

Secara umum, pelaksanaan program pelayanan pemerintah yang dilaksanakan di wilayah Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo yaitu:

- Sosialisasi Perda
- Fasilitas tertib Administrasi
- Simulasi manajemen dalam rangka pelayanan publik ADPD
- Fasilitasi penyelenggaraan pemerintah desa dalam rangka pemanfaatan dana bantuan pembangunan desa
- Pelayanan kegiatan bulanan
- Pelayanan rutin masyarakat
- Pelayanan masyarakat dalam rangka sosialisasi pembuatan KK-KTP/ EKTP di tingkat desa.

Pada kenyataannya tidak semua pegawai Kantor Kecamatan Merdeka mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, demikian pula halnya dengan

semangat kerja pegawai, tidak setiap pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi.

**Tabel Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kecamatan**

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Administrasi Kependudukan	Pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP) Pembuatan kartu Keluarga (KK) Pembuatan Surat Kelahiran - Pembuatan Surat Kematian
2.	Surat Pengantar Perizinan	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3.	Surat Pengantar Keterangan	Surat Keterangan Tanah (SKT) Surat Ganti Rugi (SKGR), Jual Beli Keterangan Hibah Tanah - Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Surat Keterangan Pindah
4.	Surat-surat lainnya	Surat Rekomendasi Legalisir

Sumber : Kantor Camat Merdeka

Hasil survei menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi pegawai Kantor Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

1. Kurang tersedianya formulir / belangko KTP, KK sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.
2. Minimnya dana operasional, sehingga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Kurangnya alat transportasi sehingga menyulitkan pegawai kecamatan menjalankan tugas lapangan.

Untuk mengkaji keeratn hubungan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo”.

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kantor Camat Merdeka sudah berjalan dengan baik atau belum?”

#### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis keoptimalan Kualitas Pelayanan

Dan Kinerja Karyawan di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Kualitas

Menurut Kotler (2016:49) definisi kualitas adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Menurut Tjiptono (2017:24) kualitas adalah:

- kesesuaian dengan persyaratan;
- kecocokan untuk pemakaian;
- perbaikan berkelanjutan;
- bebas dari kerusakan atau kecacatan;
- pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- melakukan segala sesuatu dengan benar;
- sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

### Pengertian Pelayanan

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik.

### Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2018:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara.

- iii. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- iv. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- v. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-4. kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti5. pelayanan kesehatan, pendidikan, tenaga kerja, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

#### Azas, Prinsip dan Standar Kualitas Pelayanan

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut

1. Transparasi.
  2. Akuntabilitas.
  3. Kondisional.
  4. Partisipatif.
  5. Kesamaan Hak.
  6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.
- Standar Pelayanan Publik menurut Keputu-5. san Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/ 2003, sekurang kurangnya meliputi :
1. Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bag 9. pemberi dan penerima pelayanan termasuk 10. pengaduan.
  2. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan seja 13. saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk 10. pengaduan.
  3. Biaya pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
  4. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  5. Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
  6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

#### Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2016:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 indikator, yaitu :

1. *Tangible* (berwujud),
2. *Reliability* (Kehandalan),
3. *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan),
4. *Assurance* (Jaminan),
5. *Emphaty* (Empati)

#### Kinerja

Dalam buku Mangkunegara (2016:67) menyatakan pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Kasmir (2016:189), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan dan Keahlian
2. Pengetahuan
3. Rancangan Kerja
4. Kepribadian
5. Motivasi Kerja
6. Kepemimpinan
7. Gaya Kepemimpinan
8. Budaya Organisasi
9. Kepuasan Kerja
10. Lingkungan Kerja
11. Loyalitas
12. Komitmen
13. Disiplin Kerja

Tujuan kinerja menurut Wibowo (2016:48) adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi.

#### Penelitian Terdahulu

Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dewi Safitri (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar	Kualitas Pelayanan	Penelitian ini dilakukan pada kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar. Dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar.. Penelitian menggunakan metode

			<p>penelitian kualitatif. Data yang didapat dari hasil wawancara, pengamatan langsung dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar dirasa masih kurang baik karena minimnya fasilitas dan kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada kantor camat Kuok adalah kualitas sumberdaya manusi dan kurangnya koordinasi dengan pemerintahan desa.</p>					menunjukkan jika kualitas pelayanan publik ditingkatkan seperti dalam hal kedisiplinan petugas/ aparat, kemampuan petugas/aparat dalam proses pelayanan, ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, melayani dengan tidak membedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan maka masyarakat akan merasa puas dari pelayanan tersebut.
2.	Bambang Sutikno, Nopian-syah Arha (2018)	Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas	Kualitas Pelayanan Administrasi	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan sumber data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumen, sedangkan untuk menganalisis data dengan menggunakan analisis interaktif. Permasalahan dijumpai pada dimensi berwujud (tangible), dimana sarana prasarana penunjang belum memenuhi aspek kecukupan karena kondisi ruang pelayanan yang terbatas, MCK yang kurang memadai, ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan (air conditioning) AC, keterbatasan jumlah komputer. Adapun langkah yang harus dilakukan yakni dengan peningkatan sumber daya aparatur baik dari sisi kualitas dan kuantitas, serta merevitalisasi sarana prasarana yang ada dan diiringi dengan mengupayakan penambahan sarana dan prasarana yang belum memenuhi aspek kecukupan</p>	1. Populasi	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Camat Merdeka yang berjumlah 20 orang.	2. Sampel	Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 20 orang pegawai Kator Camat Merdeka. Digunakannya jumlah informan yang lebih banyak, agar bila terjadi data yang bias atau tidak valid maka hal tersebut tidak mengurangi jumlah informan di bawah sampel minimum yang di sarankan.
3.	Tasril (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir	Kualitas Pelayanan Publik	<p>Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik untuk variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati mayoritas informan menjawab tidak setuju (tidak baik) terhadap pelayanan publik pada kantor Camat Rimba melintang Kabupaten Rokan Hilir. Kondisi ini</p>	a. Variabel Bebas	Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.	b. Variabel Terikat	Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kinerja.

### Hipotesis

Ho: Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Merdeka belum optimal.

Ha: Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Merdeka sudah optimal.

### III. METODE

#### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Merdeka, Kabupaten Karo, Sumatera Utara.

#### Populasi & Sampel

1. Populasi  
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Camat Merdeka yang berjumlah 20 orang.

2. Sampel  
Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 20 orang pegawai Kator Camat Merdeka. Digunakannya jumlah informan yang lebih banyak, agar bila terjadi data yang bias atau tidak valid maka hal tersebut tidak mengurangi jumlah informan di bawah sampel minimum yang di sarankan.

#### Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dalam penyelesaian masalah yang ada melalui pendekatan studi pengamatan dan juga wawancara yang akan dilakukan penulis.

#### Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

a. Variabel Bebas  
Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.

b. Variabel Terikat  
Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kinerja.

### Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Dokumentasi,
2. Observasi,
3. Wawancara.

### Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:274) teknik analisis data ialah proses penelitian yang sangat sukar dilakukan, hal ini lantaran membutuhkan kerja keras, pikiran yang kreatif, dan kemampuan pengetahuan yang tinggi.

Adapun teknik analisis yang digunakan adalah:

1. Triangulasi Data
2. Triangulasi Pengamat
3. Triangulasi Teori
4. Triangulasi Metode

### Metode Analisis Data

Menurut Bogdan dalam buku Sugiyono (2016:427) menyatakan bahwa “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”.

### Tahapan Pengolahan Data

Nasution dalam buku Sugiyono (2016:429), analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penelitian hasil penelitian. Dalam kenyataannya analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data.

1. Analisis Sebelum di Lapangan
2. Analisis Selama dan Setelah di Lapangan

Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga, yaitu :

- 1) *Data Reduction* (Reduksi Data)
- 2) *Data Display* (Penyajian Data)
- 3) *Verification* (Kesimpulan)

## IV. HASIL PENELITIAN

Penulis melakukan riset (penelitian) di Kantor Camat Merdeka, Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Jumlah pegawai di Kantor Camat Merdeka sebanyak 20 orang yang menjadi bagian yang diwawancarai penulis. Adapun nama-namanya adalah sebagai berikut:

### Daftar Nama Pegawai Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo

No.	Nama	Jabatan	Gol
1.	Drs. Oberlin Abri Virgo Sembiring	Camat	IV/b
2.	Binaria Surbakti S.IP	Sekretaris Camat	IV/a
3.	Pinolia Samosir	Kasi. Ekonomi dan Kesejahteraan Sosial	III/d
4.	Rosalina br. Karo S.H	Kasi. Sarana dan Prasarana	III/d
5.	Nellyanna br. Karo S.H	Kasi. Pemerintahan	III/c
6.	Esward Marolop Sinaga S.STP	Kasi. Ketentraman dan Ketertiban	III/c
7.	July Harta br. Purba S.E	Kasubbag. Keuangan	III/b
8.	James R.I A.Md Sinulingga	Pengadministrasi Kependudukan	III/a
9.	Hori Niyoga Gurusinga A.Md	Bendahara Pengeluaran	II/d
10.	Sedap Sembiring	Pengelola Kesejahteraan Sosial	II/d
11.	Ngenduri Sitepu	Pengadministrasi Umum	II/c
12.	Winades Syah Putra	Pengadministrasi Kepegawaian	II/c
13.	Hedinta Tarigan	Pengolah Data Anggaran dan Kebendaharaan	II/c
14.	Jsaha Karo-karo	Pengolah Data Ketentraman dan Ketertiban	II/c
15.	Nurmintaria	Pengadministrasi Kependudukan	II/c
16.	Lindawati br. Ginting	Pengadministrasi Pemerintahan	II/b
17.	Billi Genade Sembiring	Operator	Honor
18.	Cristian Ginting	Petugas Jaga Malam	Honor
19.	Zondra Tumanggor	Petugas Kebersihan	Honor
20.	Fono	Petugas Kebersihan	Honor

### Analisis Deskripsi Setiap Indikator Mengenai Pertanyaan Wawancara Hasil Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan

1. Pertanyaan : Apakah Pegawai Kantor Camat Merdeka secara ramah dan profesional dalam melayani masyarakat?

Dalam wawancara dengan pertanyaan ini, Oberlin Abri Virgo Sembiring (Camat) menyatakan bahwa sudah jelas kalau mereka adalah pelayan masyarakat yang tentunya harus profesional dan juga ramah kepada setiap masyarakat yang datang.

- a. Hal senada juga diungkapkan Binaria Surbakti (Sekretaris Camat) bahwa sebagai aparatur negara sudah seharusnya pegawai Kecamatan Merdeka bertindak secara profesional dan juga ramah dalam melayani segala keperluan masyarakat Kecamatan Merdeka.

Hasil wawancara dengan masyarakat, Ramli Sitepu (Masyarakat) menyatakan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Merdeka sudah melakukan tugasnya secara profesional dan juga ramah.

2. Pertanyaan : Apakah Pegawai memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pengunjung?
    - a. Hasil wawancara dengan Pinolia Samosir (Pegawai) menyatakan bahwa dia merespon dengan cepat kebutuhan pengunjung yang datang.
    - b. Rosalina br. Karosekali (Pegawai) juga menjawab kalau dia juga merespon dengan cepat kebutuhan pengunjung yang datang dalam pengurusan surat-surat administrasi.
    - c. Rusli Sembiring (Masyarakat) menyatakan bahwa dia direspon dengan cepat saat datang ke Kantor Camat untuk mengurus Surat.
  3. Pertanyaan : Apakah pelayanan administrasi sesuai tepat waktu?
    - a. Dalam wawancara dengan pertanyaan ini, Nellyanna br. Karo (Pegawai) menjawab bahwa standar waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi sudah ditetapkan dan sesuai dengan waktunya kalau tidak ada kendala teknis.
    - b. Edward Marolop Sinaga (Pegawai) menjawab bahwa pelayanan administrasi diselesaikan tepat waktu.
    - c. Kaleb Ginting (Masyarakat) menyatakan kalau surat KK yang sedang diurusnya selesai tepat waktu 4 minggu lamanya.
  4. Pertanyaan : Apakah jaminan keamanan di Kantor Camat Merdeka sudah sesuai harapan?
    - a. July Harta br. Purba (Pegawai) menjawab bahwa keamanan di Kantor Kecamatan Merdeka sudah terjamin dengan adanya petugas keamanan dan juga kamera pengawas.
    - b. Cristian Ginting (Petugas Jaga) menjawab bahwa Kantor Kecamatan Merdeka relatif aman dari gangguan.
    - c. Monita br. Tarigan (Masyarakat) menyatakan kalau jaminan keamanan di Kantor Kecamatan Merdeka sudah sesuai dengan harapan, dikarenakan petugas keamanan selalu berjaga di parkiran.
  5. Pertanyaan : Apakah pegawai memberikan perhatian terhadap pengunjung?
    - a. James R.I Sinulingga (Pegawai) menjawab selalu memberi perhatian atas keperluan pengunjung yang datan ke Kantor Kecamatan Merdeka
    - b. Hori Niyoga Gurusinga (Pegawai) menjawab memberi perhatian kepada pengunjung terutama kalau ada pengunjung disabilitas maupun yang sudah lanjut usia.
    - c. Keleng Ate Sinuhaji (Masyarakat) menyatakan bahwa pegawai Kator Kecamatan Merdeka memberi perhatian kepadanya saat mengurus keperluan surat.
  6. Pertanyaan : Apakah penanganan keluhan pengunjung ditangani dengan baik?
    - a. Sedap Sembiring (Pegawai) menjawab keluhan pengunjung ditangani dengan baik selama ada laporan
    - b. Ngenduri Sitepu ( Pegawai) menjawab bahwa setiap keluhan yang dilaporkan pengunjung sudah ditangani dengan baik dan sesuai dengan pokok permasalahan yang ada.
    - c. Ngalemi Kaban (Masyarakat) menyatakan bahwa keluhan kesalahan tanggal lahir dalam pengurusan KTP ditangani dengan baik oleh pegawai Kantor Kecamatan Merdeka
  7. Pertanyaan : Apakah penyampaian informasi diberikan dengan jelas?
    - a. Winades Syah Putra (Pegawai) menjawab bahwa informasi yang selalu diberikannya kepada pengunjung sudah jelas dan detail.
    - b. Hedinta Tarigan (Pegawai) menjawab penyampaian informasi yang diberikannya jelas dan terarah.
    - c. Sri Malem Tarigan (Masyarakat) menjawab bahwa informasi tentang syarat untuk melengkapi berkas dalam mengurus Surat Keterangan Tanah (SKT) yang disampaikan pegawai Kantor Kecamatan Merdeka sudah jelas.
- Hasil Wawancara Tentang Kinerja**
1. Pertanyaan : Apakah pegawai tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan?
    - a. Drs. Oberlin Abri Virgo Sembiring (Camat) menjawab bahwa semua pengurusan administrasi di Kantor Camat Merdeka harus sesuai dengan SOP yang ada. Sejauh ini saya melihat pegawai Kantor Camat Merdeka sudah tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.
    - b. Lindawati br. Ginting (Pegawai) menyatakan kalau saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang sudah ditetapkan kecuali kalau ada masalah teknis.

2. Pertanyaan : Apakah pegawai mengerjakan tugas yang sesuai dengan kemampuan?
  - a. Binaria Surbakti (Sekretaris Kecamatan) menjawab bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Merdeka menjalankan masing-masing tugasnya sesuai dengan kemampuannya.
  - b. Nurmintaria (Pegawai) menyatakan bahwa tugas yang dijalankannya sesuai dengan kemampuan dan juga jabatan yang dipegangnya.
3. Pertanyaan : Apakah pegawai Kantor Camat Merdeka tidak pernah terlambat?
  - a. Drs. Oberlin Abri Virgo Sembiring (Camat) menjawab bahwa dengan adanya sistem Finger Print bagi semua pegawai dan juga adanya pemotongan gaji bagi yang terlambat membuat pegawai Kantor Kecamatan Merdeka jarang terlambat tanpa adanya pemberitahuan.
  - b. Usaha Karo-karo (Pegawai) menjawab kalau saya tidak pernah terlambat masuk kantor.
4. Pertanyaan : Apakah Pegawai Kantor Camat Merdeka bertanggung jawab dengan hasil kerja?
  - a. Sedap Sembiring (Pegawai) menjawab kalau saya selalu bertanggungjawab atas pekerjaan yang saya lakukan.
  - b. Winades Syah Putra (Pegawai) menyatakan juga dengan tegas kalau saya menjalankan pekerjaan saya dengan penuh tanggung jawab
5. Pertanyaan : Apakah pegawai Kantor Camat Merdeka melakukan koordinasi dengan rekan kerja?
  - a. Pinolia Samosir (Pegawai) menyatakan bahwa koordinasi dengan rekan kerja sangat diperlukan dan dia selalu melakukannya dalam melaksanakan pekerjaannya.
  - b. Hori Niyoga Gurusinga (Pegawai) Menjawab bahwa dia selalu menyelesaikan pekerjaannya dengan berkoordinasi dengan pegawai yang lain.
6. Pertanyaan : Apakah pegawai Kantor Camat Merdeka mengutamakan kerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan?
  - a. Billi Genade Sembiring (Pegawai) menjawab kerjasama sangat diperlukan dalam pekerjaannya.
  - b. Sedap Sembiring (Pegawai) mengatakan juga dengan tegas kalau kerjasama selalu

dilakukannya dengan pegawai yang lain dalam menyelesaikan tugas yang ada.

7. Pertanyaan : Apakah pegawai Kantor Camat Merdeka mengerjakan tugas yang dibebankan dengan teliti?
  - a. Ngenduri Sitepu (Pegawai) menjawab bahwa sebelum hasil pekerjaan diberikan kepada masyarakat yang datang diteliti terlebih dahulu apakah sudah benar atau masih ada yang salah.
  - b. July Harta br. Purba (Pegawai) juga menjawab kalau tugas yang dibebankan kepadanya dikerjakan dengan teliti sebelum diserahkan kepada yang mengurus.

Dari hasil jawaban wawancara yang dilakukan penulis, keseluruhan informan mendukung dengan jawaban positif yang menandakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja di Kantor Camat Merdeka sudah berjalan dengan optimal. Respon positif dari hasil wawancara dengan masyarakat yang meyakinkan penulis bahwa kualitas pelayanan dan kinerja di Kantor Camat Merdeka sudah berjalan dengan baik dan optimal.

#### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan juga kinerja yang ada di Kantor Camat Merdeka. Dalam hal ini, penulis telah melakukan penelitian dengan mengamati informan, wawancara serta membuat dokumentasi dari para informan yang menjadi objek penelitian penulis.

Dengan memakai teknik keabsahan data triangulasi pengamat, bahwa dengan adanya pembimbing sebagai pengamat penulis membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Kantor Camat Merdeka sudah berjalan dengan optimal. Dari hasil wawancara juga membuktikan bahwa setiap jawaban informan menunjukkan persepsi yang meyakinkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Kantor Camat Merdeka sudah berjalan dengan optimal.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja yang ada di Kantor Camat Merdeka sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat kita lihat dari analisis lapangan yang telah penulis lakukan melalui hasil wawancara yang ditunjukkan dengan banyaknya informan yang memberikan persepsi

atau jawaban bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di Kantor Camat Merdeka sudah berjalan dengan optimal.

Dari teori yang dijelaskan diatas dapat menguatkan hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam mencapai kinerja pegawai yang baik di Kantor Camat Merdeka. Kualitas pelayanan ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan pemaparan teori di atas maka hasil penelitian penulis mendapatkan dukungan yang menguatkan kualitas pelayanan ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas juga akan membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien yang ditandai dengan kinerja dan produktivitas pegawai yang tinggi.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 4 indikator untuk variabel kualitas pelayanan yaitu: Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*). Dari keempat indikator tersebut dapat dilihat hasil penelitian pada wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut :

#### 1. Berwujud (*Tangible*)

Dalam kualitas pelayanan harus ada wujud nyata yang bertujuan untuk memperlihatkan kinerja pegawai. Dari hasil wawancara dengan pegawai menyatakan bahwa perwujudan dari kualitas pelayanan itu perlu dan sudah dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Merdeka.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam melakukan sebuah pekerjaan ditandai dengan suksesnya hasil dari pekerjaan tersebut. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Merdeka bisa diandalkan dan sudah berpengalaman dalam melakukan pekerjaannya.

#### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Respon yang cepat sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan terutama dalam pelayanan publik. Hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Merdeka dalam melakukan pelayanannya merespon dengan cepat apa yang dibutuhkan ataupun yang dikeluhkan oleh pengunjung.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan hasil kerja yang baik merupakan salah

satu syarat mutlak dalam dunia pelayanan publik. Hasil dari wawancara dengan pegawai dan masyarakat bahwa Kecamatan Merdeka memberi jaminan kepada masyarakat pengurusan administrasi berjalan dengan baik.

#### Empati (*Emphaty*)

Dalam pelayanan empati harus selalu ditunjukkan oleh yang memberi pelayanan tersebut. Dari hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat menunjukkan bahwa proses pelayanan yang dilakukan pegawai Kantor Kecamatan Merdeka dilakukan dengan penuh empati yang dibuktikan dengan memberikan bantuan ataupun dukungan kepada masyarakat dalam proses pengurusan administrasi.

Untuk variabel kinerja, penulis menggunakan 4 indikator yaitu : Kuantitas, Kualitas, Waktu, dan Biaya menurut PP No. 30 tahun 2019 Pasal 10 Ayat 3. Dari keempat indikator tersebut dapat kita lihat hasil penelitian melalui wawancara dengan persepsi responden sebagai berikut :

#### Kuantitas

Dalam hal ini kuantitas atau jumlah penyelesaian pekerjaan pegawai haruslah maksimal. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penyelesaian pengurusan administrasi di Kantor Kecamatan Merdeka sesuai target kerja.

#### Kualitas

Kualitas dari pekerjaan yang dihasilkan pegawai Kantor Camat Merdeka ditunjukkan dengan adanya kepuasan masyarakat yang dibuktikan dari hasil wawancara dengan penduduk setempat. Ditinjau dari kualitas yang dihasilkan sudah optimal.

#### Waktu

Waktu yang ditargetkan dalam proses pelayanan di Kantor Camat Merdeka sudah dicapai dengan baik. Hasil wawancara dengan pegawai yang menunjukkan bahwa dari segi target waktu proses pelayanan mereka sudah tepat.

#### Biaya

Keseluruhan biaya yang dikeluarkan sudah dianggarkan bagi peningkatan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Merdeka untuk mencapai prestasi kerja yang diinginkan. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa biaya sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari kesembilan indikator tersebut penulis membuat daftar wawancara untuk menjadi bahan pertimbangan informan dalam menjawab pernyataan yang ada di dalam datar wawancara tersebut. Setelah informan menjawab seluruh pertanyaan yang telah dibagikan, maka hasil penelitian dari kesembilan indikator tersebut menunjukkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Kantor Camat Merdeka sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi masih diperlukan peningkatan pelayanan dan juga kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti pengembangan dalam mencapai pelayanan yang maksimal untuk hasil kerja yang diinginkan.

## V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data serta pembahasan tentang kualitas pelayanan dan kinerja di Kantor Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo, berdasarkan konsep dan teori-teori dari para ahli yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan kesimpulan

1. Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Merdeka sudah berjalan dengan baik dan optimal. Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pengurusan administrasi dilakukan dengan baik sehingga masyarakat puas dengan pelayanan tersebut.
2. Kinerja yang dihasilkan oleh pegawai Kantor Kecamatan Merdeka tergolong optimal dan baik. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan yang dikategorikan baik sehingga meningkatkan hasil kerja yang baik bagi pegawai Kantor Kecamatan Merdeka.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler, Philip. 2016. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- [2] Tjiptono, Fandy. 2017. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.
- [3] Undang-undang No. 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

- [4] Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- [5] Keputusan Menpan RB No. 63 Tahun 2003. *Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- [6] Mangkunegara. A. A. Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya Offset.
- [7] Mangkunegara. A. A. Anwar Prabu 2016 . *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan ke enam. Bandung Refika Aditama.
- [8] Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- [9] Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Edisi kedua. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- [10] Safitri, Dewi. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar*. (Skripsi). Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Program Sarjana.
- [11] Sutikno, Bambang. Nopiansyah Arha. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas*. Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik. Vol. 7, No. 1.