

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT PEUKAN
BARO KABUPATEN PIDIE**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**RAHMAT FADHIL
NIM. 180802049**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2024 M / 1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Rahmat Fadhil
NIM : 180802049
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : 19 Juli 2000
Alamat : Ulee Tutue

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh,
Yang menyatakan




RAHMAT FADHIL
NIM. 180802049

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT PEUKAN
BARO KABUPATEN PIDIE**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu
Administrasi Negara

Oleh:

RAHMAT FADHIL

NIM. 180802049

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi negara

جامعة الرانيري

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Yuni Roslaili., M.A.
NIP. 197206102014112001



Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si.
NIP. 199007022020121010

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT PEUKAN
BARO KABUPATEN PIDIE**

SKRIPSI

RAHMAT FADHIL

NIM. 180802049

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Senin, 22 Juli 2024 M
16 Muharram 1446 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Dr. Yuni Roslaili, M.A.
NIP. 197206102014112001


Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si.
NIP. 199007022020121010

Penguji I,

Penguji II,


Dr. Delfi Suganda, S.H., LL.M
NIP. 198611122015031005


Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.
NIP. 198905182023211032

Mengetahui
Dekan,


Dr. Muji Mulfa, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Kinerja pegawai merujuk pada sejauh mana seorang pekerja atau karyawan berhasil mengeksekusi tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan harapan dan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie dan ingin mengetahui apa saja faktor yang menghambat kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Camat, Kecamatan Peukan Baro, Kabupaten Pidie belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari segi keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terhadap masyarakat, baik dari segi kualitas kerja dan kepuasan masyarakat yang masih belum terasa puas saat menerima layanan. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam kinerja pegawai Kantor Camat, Kecamatan Peukan Baro, Kabupaten Pidie meliputi terbatasnya penggunaan perangkat komputer dan kurangnya pelatihan serta keterampilan pegawai.

Kata Kunci: *Analisis Kinerja, Pegawai, Kantor Camat, Peukan Baro*



KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa pula kita sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabat beliau yang telah membawa kita ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Dalam penyelesaian skripsi ini yang berjudul **Analisis Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie** Dalam penelitian skripsi ini, peneliti menyadari bahwa ada banyak kekurangan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak alhamdulillah peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Bapak Dr. Muji Mulia, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Ibu Muazzinah, B.Sc., MPA. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
4. Ibu Siti Nur Zalikha, M.Si. Sebagai Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam penyelesaian proposal dengan baik.
5. Dr. Yuni Roslaili., M.A. Selaku Pembimbing Pertama yang telah membantu mengarahkan, memberikan saran serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si. Selaku Pembimbing Kedua yang telah membantu mengarahkan, memberikan saran serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu Pengetahuan dan membimbing selama proses perkuliahan.

8. Kepada seluruh teman-teman mahasiswa Administrasi Negara angkatan 2018 yang berjuang bersama.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharap kritikan dan saran yang membangun semua pihak untuk kesempurnaan proposal ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh , 22 Juli 2024



RAHMAT FADHIL



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Penjelasan istilah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu A. N. I. R. Y.....	10
2.2. Landasan Teoritis.....	13
2.2.1. Teori Organisasi	13
2.2.2. Teori Kinerja	21
2.2.3. Teori Pelayanan Publik	30
2.2.4. Teori Kepemimpinan.....	33
2.3. Kerangka Berpikir	40

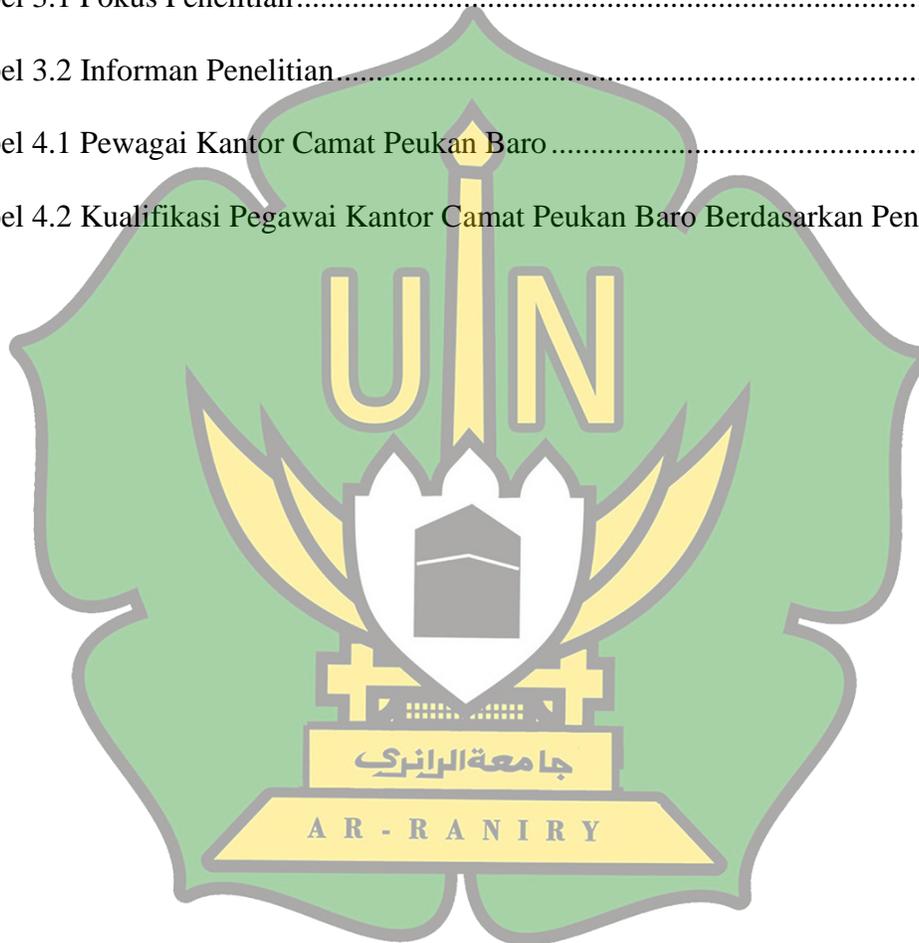
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	41
	3.1. Pendekatan Penelitian.....	41
	3.2. Fokus Penelitian.....	41
	3.3. Lokasi Penelitian	42
	3.4. Jenis dan Sumber data	43
	3.5. Informan Penelitian	43
	3.6. Teknik Pengumpulan Data	45
	3.7. Teknik Analisis Data	45
	3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
	4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	49
	4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Camat Peukan Baro.....	49
	4.1.2. Visi dan Misi Kantor Camat Peukan Baro	50
	4.1.3. Struktur Kantor Camat Peukan Baro.....	51
	4.1.4. Daftar Pegawai Kantor Camat Peukan Baro	52
	4.1.5. Fungsi Kecamatan	53
	4.2. Hasil Penelitian.....	54
	4.2.1. Kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie.....	54
	4.2.2. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie.....	68
	4.3. Pembahasan	71
	4.3.1. Kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie.....	71
	4.3.2. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie.....	76
BAB V	PENUTUP.....	78
	5.1. Kesimpulan.....	78
	5.2. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	81
DAFTAR LAMPIRAN.....	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	90



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kompetensi Manajerial	20
Tabel 2.2 Kompetensi Sosial Kultural	20
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Pegawai Kantor Camat Peukan Baro	52
Tabel 4.2 Kualifikasi Pegawai Kantor Camat Peukan Baro Berdasarkan Pendidikan.....	55



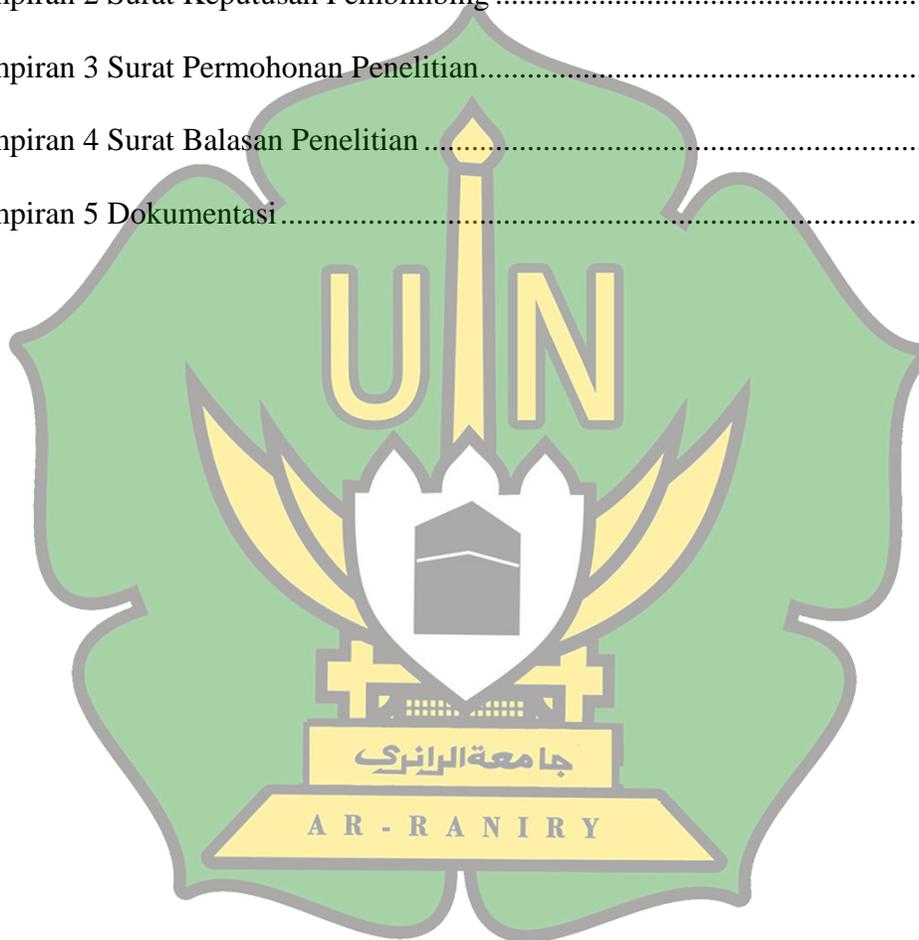
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kantor Camat Peukan Baro.....	49
Gambar 4. 2 Struktur Kantor Camat Peukan Baro.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara	84
Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing	85
Lampiran 3 Surat Permohonan Penelitian.....	86
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian	87
Lampiran 5 Dokumentasi	88



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah seperangkat alat yang mengatur, mengawasi, dan menjalankan fungsi-fungsi negara. Dalam Pasal (1) Ayat (2) Undang-Undang Nomor Republik Indonesia 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara menjelaskan bahwa Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.¹

Pegawai ASN memiliki fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik; pelayanan publik; dan perekat dan pemersatu bangsa. Hal tersebut diatur pada Pasal 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara yang kemudian juga menjelaskan tugas Pegawai ASN yaitu: melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penjelasan tersebut tercantum pada Pasal 11 Undang-Undang Republik

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara

Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara.²

Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal tersebut sesuai dengan Pasal (12) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara.³

Sumber daya manusia baik yang menduduki posisi pimpinan maupun anggota merupakan faktor penting dalam setiap organisasi atau instansi baik pemerintah maupun swasta, terutama untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini karena berhasil tidaknya suatu organisasi atau instansi sebagian besar dipengaruhi oleh faktor manusia selaku pelaksana pekerjaan. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, dan bekerja secara terus-menerus untuk mencapai tujuan. Akibat terjadinya interaksi dengan karakteristik masing-masing serta banyak kepentingan yang membentuk gaya hidup, pola perilaku, dan etika kerja, yang kesemuanya akan mencirikan kondisi suatu instansi atau organisasi. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu terwujudnya kinerja pegawai yang baik. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara

³ *Ibid.*

tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan kontribusi ekonomi.⁴

Berdasarkan paparan diatas dapat dikatakan bahwa pegawai ASN memerlukan kinerja yang baik selaku penggerak utama dalam pelaksanaan kebijakan, memastikan bahwa program dan langkah pemerintah dapat diimplementasikan dengan efektif. Pegawai ASN juga memberikan pelayanan publik yang penting seperti kesehatan, pendidikan dan keamanan sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat gampong. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat, yaitu pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh perlimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.⁵

Kepemimpinan seorang camat memiliki peran penting untuk mencapai tujuan dan peningkatan kinerja. Seorang pemimpin efektif memiliki tanggung jawab dalam menetapkan visi, mengembangkan strategi, motivasi staf, mendorong inovasi, mengelola sumber daya, berkomunikasi dengan baik, mengambil keputusan tepat, membina dan mengatasi konflik dan melakukan evaluasi kinerja. Kepemimpinan yang

⁴ Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 226

⁵ Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie.

baik di kantor camat menciptakan lingkungan yang mendukung produktivitas, kolaborasi, dan pencapaian tujuan organisasi.

Kantor Camat Peukan Baro merupakan salah satu lembaga administratif dan pemerintahan yang ada di tingkat kecamatan terletak di bagian Selatan Ibu Kota Kabupaten Pidie, luas Kecamatan Peukan Baro 30.000 Km² dan dekat dengan Ibu Kota Kabupaten Pidie. Kecamatan Peukan Baro telah ditetapkan sebagai Kecamatan di Kabupaten Pidie dalam Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, layanan yang diberikan di Kantor Camat Peukan Baro masih lambat serta masih banyak pegawai ASN yang tidak berada ditempat kerjanya saat jam layanan berlangsung. Hal ini juga diperparah dengan tidak pernah dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam 2 tahun belakang ini.⁶ Observasi peneliti juga didukung dengan pernyataan warga setempat yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang di Kantor Camat (Peukan Baro) masih lelet, tidak ada kejelasan waktu mengenai suatu layanan. Saya sudah beberapa kali *bolak-balik* kesini tapi pengajuan layanan saya masih belum selesai. Kejelasan informasi juga masih minim, tidak adanya *banner* atau spanduk yang menjelaskan alur pelayanan. Serta banyak pegawai yang tidak ada ditempat jadi terkadang saya harus ke rumah pegawai terkait untuk mengurus sebuah layanan”.⁷

⁶ Observasi awal pada tanggal 21 Agustus 2023

⁷ Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 21 Agustus 2023

Wawancara tersebut dikuatkan dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Nasriah. Pada hasil jurnal tersebut Nasriah mendapati hasil bahwa sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Camat Peukan Baro masih kurang dan sumber daya yang kurang disiplin seperti pegawai yang tidak masuk tepat pada waktu yang telah ditetapkan serta masih ada pegawai yang belum bisa mengakses komputer sehingga terhambat dalam menyelesaikan tugas.⁸

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan warga setempat, dapat dilihat bahwa kinerja ASN di Kantor Camat Peukan Baro masih belum optimal, mengingat Kantor Camat Peukan Baro adalah salah satu induk dari pemekaran kecamatan dengan tugas yang kompleks serta membutuhkan kinerja Pegawai yang maksimal. Maka daripada itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Peukan Baro untuk menganalisis kinerja pegawai yang ada di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie. Adapun judul dalam penelitian ini adalah “**Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi permasalahan yang akan menjadi pembahasan utama dalam penelitian skripsi ini. Adapun identifikasi masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie masih

⁸ Nasriah, "Peran Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie", Jurnal Administrasi dan Sosial Sains, Vol 2, No. 1, (2023), hal. 114

belum optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan waktu pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan, pegawai yang tidak tepat waktu, serta tidak adanya kejelasan informasi terkait jenis layanan yang disediakan.

2. Terhambatnya kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan tersebut ditandai dengan kurangnya motivasi dan profesionalisme pegawai Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie?
2. Apa faktor yang menghambat kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie.
2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi pada Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah dan melengkapi kajian pada bidang Ilmu Administrasi Negara, terutama yang berkaitan mengenai kualitas pelayanan yang terdapat pada tingkat kecamatan.

1.6. Penjelasan istilah

Dengan adanya beberapa terminologi yang muncul dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai definisi-definisi tersebut agar para pembaca dapat lebih mudah memahaminya.

1. Kinerja

Kinerja merujuk pada evaluasi atau pengukuran hasil dan prestasi dari suatu individu, kelompok, organisasi atau sistem dalam menjalankan tugas-tugas atau aktivitas tertentu. Hasil kerja tersebut dilihat secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan

tugas pokok⁹ dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepada pegawai.¹⁰ Dalam pengertian yang lebih luas, kinerja tidak hanya melibatkan aspek hasil akhir, tetapi juga bagaimana tugas-tugas dikerjakan, bagaimana masalah diatasi, dan sejauh mana tanggung jawab terpenuhi. Kinerja yang baik biasanya menggabungkan pencapaian tujuan dengan etika kerja yang baik, kolaborasi yang efektif, dan upaya yang terus berkembang dan belajar.

2. Pegawai

Pegawai adalah individu yang bekerja untuk suatu organisasi, perusahaan, atau lembaga dengan tujuan untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu sesuai dengan perjanjian kerja atau kontrak yang telah disepakati. Pegawai dapat memiliki berbagai peran dan tanggung jawab di tempat kerja, tergantung pada jenis pekerjaan dan bidang organisasi di mana mereka bekerja. Secara umum, pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan tertentu dalam suatu jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja.¹¹

⁹ Pamela Farhani, "Apa yang Dimaksud Dengan Kinerja?", Dictio, 4 April 2020, <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-kinerja/125493> Diakses Pada 27 Oktober 2023

¹⁰ Kurnianto, Skripsi: "Analisis Kinerja Pegawai Pada BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru", (Riau: Universitas Islam Riau, 2018), hal. 13

¹¹ Khofifa Praditya, Skripsi: "TA: Rancangan Bangun Aplikasi Penggajian Karyawan Pada UMKM Sablon Garment Surabaya", (Surabaya: Universitas Dinamika STIKOM Surabaya, 2016), hal.

3. Kantor Camat

Kantor camat adalah sebuah lembaga administratif dan pemerintahan yang ada di tingkat kecamatan dalam struktur pemerintahan suatu negara. Biasanya, kantor ini berperan dalam mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Camat adalah pejabat yang memimpin kantor ini dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugas administratif dan pemerintahan di wilayah kecamatan.¹²

4. Pegawai Kantor Camat

Pegawai kantor camat adalah individu yang bekerja di lembaga pemerintah tingkat kecamatan, yang memiliki tanggung jawab dalam menjalankan berbagai fungsi dan tugas administratif serta pelayanan publik di wilayah Kecamatan. Tugas tersebut meliputi pemeliharaan data penduduk, penertiban surat-surat administratif, pengelolaan keuangan dan anggaran, pelaksanaan program pemerintah di tingkat kecamatan, serta memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat setempat.

¹² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Pengarang, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Imam Saputra (Skripsi), “Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru, 2016.	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru sudah pada kategori baik. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh indikator input yang berdasarkan keahlian, ketelitian, sarana dan prasarana serta pengetahuan yang dimiliki. Kemudian kinerja pegawai dipengaruhi oleh indikator output yang berdasarkan kuantitas, waktu kerja, kualitas dan penilaian kerja. Selanjutnya kinerja pegawai dipengaruhi oleh indikator outcome yang berdasarkan tingkat kualitas

			<p>pelayanan dan kepuasan yang diterima oleh masyarakat.</p>
<p>Perbedaan:</p> <p>Perbedaan penelitian yang akan saya lakukan dengan penelitian karya Imam Saputra terletak pada tujuan penelitian yang ingin melihat bagaimana kinerja pegawai dengan menggunakan 10 indikator pada Kecamatan Tampan Pekanbaru. Sedangkan pada penelitian ini saya ingin melihat kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie menggunakan 3 indikator yaitu kualifikasi pegawai, kualitas kerja, dan kepuasan masyarakat.</p>			
2	<p>Al Juffri (Skripsi), “Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun”, (2013)</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian mengemukakan bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karimana pada taraf cukup baik, hal ini pada semua variabel penelitian yaitu pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas kerja, produktivitas, adaptasi, inisiatif dan pemecahan masalah, kerja sama, tanggung jawab dan kemampuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Berdasarkan kriteria</p>

			<p>penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa analisis kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun tergolong cukup baik.</p>
	<p>Perbedaan:</p> <p>Perbedaan yang terlihat selain dari lokasi penelitian adalah tujuan penelitian ini dilakukan. Pada tujuan pertama, terdapat kesamaan yaitu untuk meninjau atau menilai bagaimana kinerja Pegawai. Namun, Pada penelitian ini juga ingin melihat faktor yang menyebabkan kinerja pegawai masih belum optimal sampai saat ini. Faktor yang dimaksud dapat berupa faktor internal dan eksternal. Faktor internal dapat berupa SDM yang lemah, sedangkan faktor eksternal dapat berupa kurangnya biaya operasional.</p>		
3	<p>Robin Markus Putra Waruwu (Skripsi), “Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Rehabilitasi Perlindungan dan Jaminan Sosial</p>	<p>Kualitatif جامعة الرانري A R - R A N I R Y</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan kinerja Pegawai Negeri Sipil di Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat dilihat dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas masih kurang baik.</p>

	Kabupaten Nias Barat”, (2021)		
<p>Perbedaan:</p> <p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Robin Markus Putra Waruwu pada tahun 2021 tidak terlalu banyak. Namun terdapat perbedaan dalam fokus penelitian. Pada penelitian Robin lebih memfokuskan melihat kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat. Dapat dilihat bahwa Robin ingin melihat kinerja pada satu bidang khusus saja, sedangkan penelitian ini ingin melihat kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro pada keseluruhan bidang kerja.</p>			

2.2. Landasan Teoritis

2.2.1. Teori Organisasi

A. Pengertian Organisasi

Kata organisasi berasal dari bahasa Yunani, yakni *Organon* atau ”alat”. Dalam lingkup ilmu-ilmu sosial, organisasi dipelajari sebagai objek penelitian oleh antara lain ilmu sosiologi, ekonomi, politik, psikologi, antropologi, sejarah, dan manajemen. Secara konseptual terdapat dua pengertian yang berbeda untuk istilah organisasi (*organization*) sebagai kata benda, yakni wadah sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama dan pengorganisasian (*organizing*) sebagai kata kerja, yakni suatu proses dan serangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis sebagai bagian dari

upaya membangun dan mengembangkan organisasi atau sebagai salah satu fondasi manajemen.¹³

Ada bermacam-macam pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan organisasi. Schein mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung pada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut.¹⁴

Kohler dalam Irene Silviani mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasikan usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Wright berpendapat bahwa organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama.¹⁵

Pendapat yang lain dikemukakan oleh Siagian, organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan yang selalu terdapat hubungan antar seorang

¹³ Machmoed Effendhie, “*Pengantar Organisasi*”, Jurnal Organisasi Tata Laksana dan Lembaga Kearsipan. (2011), hal. 1

¹⁴ Irene Silviani, “*Komunikasi Organisasi*”, (Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka, 2020), hal. 70

¹⁵ *Ibid*,

atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau orang lain yang disebut bawahan.¹⁶

Dari konsep-konsep yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah kesatuan susunan yang terdiri dari sekelompok orang yang mempunyai tujuan yang sama, yang dapat dicapai secara lebih efektif dan efisien melalui tindakan secara bersama-sama, dimana dalam melakukan tindakan itu ada pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab bagi setiap personal yang terlibat didalamnya untuk mencapai tujuan organisasi.

B. Klasifikasi Organisasi

Richard L. Daft, Jonathan Murphy dan Hugh Willmot, mengklasifikasikan organisasi ke dalam empat kelompok besar yakni:

- a. Organisasi sebagai entitas sosial (*social entities*). Organisasi sebagai entitas sosial adalah inti dari organisasi sebab organisasi adalah fenomena budaya, politik serta fenomena ekonomi. Organisasi bukan sekedar mesin, oleh karena itu, menganggap organisasi sebagai setara dengan mesin atau sebagai teknologi adalah sangat berbahaya. Organisasi terdiri dari sekumpulan orang yang saling berinteraksi, berbeda dengan entitas material. Sekumpulan orang itu menafsirkan situasi mereka sendiri dan mampu mengabaikan atau menolak dan memperbaiki, baik secara kolektif dan individual, terhadap tuntutan dan tujuan organisasi yang telah dibuat

¹⁶ Hari Sulaksono, "Budaya Organisasi dan Kinerja", (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal 1

oleh mereka.

- b. Organisasi dengan tujuan yang diarahkan (*goal-directed*). Definisi menekankan bagaimana aktivitas organisasi sangat instrumental (misalnya orang menjadi anggota organisasi karena ingin memperoleh bayaran, keterampilan, keuntungan, atau status). Artinya, kegiatan tersebut sangat dipengaruhi oleh perhitungan mengenai bagaimana cara yang paling efektif untuk mencapai tujuan bersama atau tujuan individu itu dengan cara yang memungkinkan.
- c. Organisasi yang sengaja dirancang terstruktur dan sistem kegiatannya terkoordinasi (*designed as deliberately structured and coordinated activity systems*). Berbeda dengan sistem aktivitas manusia lainnya, seperti keluarga yang pembagian dan koordinasi kerja 'sengaja distrukturkan'. Sebagai contoh, dalam organisasi terdapat secara resmi uraian tugas dan prosedur pelaporan lainnya.
- d. Organisasi terkait dengan lingkungan eksternal (*linked to the external environment*). Terkait dengan lingkungan eksternal menjadi bagian penting bagi organisasi untuk menepatkan bahwa organisasi ada dalam konteks yang lebih luas atau organisasi dapat mengatur kondisi di luar organisasi.¹⁷

¹⁷ Machmoed Effendhie, *Op Cit*, hal. 10-11

C. Kedudukan dan Kewenangan Kecamatan

Kedudukan Kecamatan Peukan Baro diatur dalam Pasal (4) Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie, sebagai berikut:

- 1) Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah umum, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat gampong.
- 2) Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekda.
- 3) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.
- 4) Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris.
- 5) Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.¹⁸

Adapun tugas Kecamatan Peukan Baro adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan Mukim dan Gampong;
- c. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;

¹⁸ Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie.

- d. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- e. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Qanun dan Peraturan Bupati;
- f. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- g. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat kabupaten di Kecamatan;
- h. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Mukim dan Gampong;
- i. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat kabupaten yang ada di Kecamatan; dan
- j. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁹

Kecamatan dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang telah dipaparkan diatas, menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Pemerintah Kabupaten;
- b. Pelayanan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan;
- c. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan mukim dan gampong; dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan

¹⁹ *Ibid*,

fungsinya²⁰

D. Standar Kompetensi Pegawai Kecamatan

Standar kompetensi pegawai atau yang selanjutnya disebut sebagai Aparatur Sipil Negara diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (ASN) dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara. Standar kompetensi ASN, memuat Kompetensi Teknis, Kompetensi Manajerial, kompetensi Sosial Kultural, dan Persyaratan Jabatan.

Kompetensi Teknis adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur dan dikembangkan yang spesifik berkaitan dengan bidang teknis jabatan. Kompetensi Manajerial adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dikembangkan untuk memimpin dan/atau mengelola unit organisasi. Kompetensi sosial kultural adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan terkait dengan pengalaman berinteraksi dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku dan budaya, perilaku, wawasan kebangsaan, etika, nilai-nilai, moral, emosi dan prinsip yang harus dipenuhi oleh setiap pemegang jabatan untuk memperoleh hasil kerja sesuai dengan peran, fungsi dan jabatan.²¹

Penyusunan standar kompetensi ASN, memerlukan Kamus Kompetensi

²⁰ *Ibid*,

²¹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (ASN) dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara

Teknis, Kamus Kompetensi Manajerial dan Kamus Kompetensi Sosial Kultural. Kamus Kompetensi Manajerial Kamus Kompetensi Sosial Kultural disusun dan ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, pada lampiran II dan III Sebagai Berikut:

Tabel 2.1
Kompetensi Manajerial

No	Kompetensi
1	Integritas
2	Kerjasama
3	Komunikasi
4	Orientasi pada Hasil
5	Pelayanan Publik
6	Pengembangan Diri dan Orang Lain
7	Mengelola Perubahan
8	Pengambilan Keputusan

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (ASN) dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara

Tabel 2.2
Kompetensi Sosial Kultural

No	Kompetensi
1	Perekat Bangsa

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (ASN) dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara

Kamus Kompetensi Teknis disusun dan ditetapkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian Instansi Pusat. Setelah mendapat persetujuan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi setiap instansi pemerintah menyusun standar kompetensi jabatan yang ada dalam organisasi masing-masing, berdasarkan Kamus Kompetensi Teknis, Kamus Kompetensi Manajerial dan Kamus Kompetensi sosial Kultural yang telah ditetapkan.²²

2.2.2. Teori Kinerja

A. Pengertian Kinerja

Kinerja dalam Tesaurus Bahasa Indonesia berarti kemampuan, penampilan, prestasi dan kapasitas, sedangkan menurut The Scriber-Bantam English Dictionary, kinerja secara etimologis berasal dari kata “*to perform*” dengan beberapa *entries* yaitu:

- a. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry of an execution*);
- b. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfil; as vow*);
- c. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understaking*); dan
- d. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person or machine*).²³

²² *Ibid*,

²³ M. Syamsul Ma 'arif & Lindawati Kartika, “*Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia Implementasi Menuju Organisasi Berkelanjutan*”, (Bogor: IPB Press, 2012), hal. 7

B. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja disebut juga “*Performance Evaluation*” atau “*Performance appraisal*”. Appraisal berasal dari kata Latin “*appratiare*” yang berarti memberikan nilai atau harga. Evaluasi kinerja berarti memberikan nilai atas pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang untuk diberikan imbalan, kompensasi atau penghargaan. Evaluasi kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada pekerja. Setiap orang pada umumnya ingin berprestasi dan mengharapkan prestasinya diketahui dan dihargai orang lain. Leon C. Mengginson mengemukakan evaluasi kinerja atau penilaian prestasi adalah penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*), suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.²⁴

Menurut Dessler, bahwa penilaian kinerja adalah mengevaluasi kinerja pegawai saat ini dan/atau dimasa lalu relatif terhadap standar kerjanya. Penilaian kinerja juga selalu mengasumsikan bahwa pegawai memahami apa standar kinerja mereka, penyedia dan juga memberikan pegawai umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk membantu orang lain yang bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik atau melanjutkan kinerja yang baik.²⁵

²⁴ Dwi Rahmanda Ardianto, Skripsi: “*Sistem Evaluasi Kinerja Pegawai di Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Bogor*”, (Bandung: UNIKOM, 2014), hal. 36

²⁵ Enny Widyaningrum, “*Evaluasi Kinerja: Untuk Meningkatkan Produktivitas Pegawai Dalam Perusahaan*”, (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2020), hal. 10

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja organisasi tidak dapat dicapai hanya dari sisi internal saja namun telah terbukti pencapaian kinerja organisasi dipengaruhi oleh banyak faktor yang berperan menciptakan keberhasilan maupun kegagalannya. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui variabel yang berperan penting di dalamnya. Menurut A. P. Mangkunegara & Octorend dalam Jurnal karya Amin Putra dkk menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi dirumuskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

- a. Faktor kemampuan secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ rata-rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai harus siap mental secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan

utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.²⁶

Menurut Ruky dalam Skripsi Al Juffri, mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu:

- a. Memotivasi pegawai atau pegawai, dalam hal memotivasi pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja semua agar bersemangat dalam mencapai hasil sebagaimana yang diharapkan. Dengan adanya motivasi para pegawai mempunyai dorongan bekerja dengan erat karena adanya perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan keinginan mereka yang mana dalam suatu organisasi tergantung pada tinggi rendahnya taraf merealisasikan dari tujuan perseorangan dalam melakukan kesiapan.
- b. Sarana dan prasarana, lingkungan kerja dari para pegawai berpengaruh terhadap operasional organisasi, dengan demikian suatu yang ada di sekitar para pegawai dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Selanjutnya kebersihan, keamanan dan kesalahan kerja merupakan hal-hal yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi.
- c. Kemampuan sumber daya manusia yang tinggi dapat mendorong kinerja yang diinginkan.

²⁶ Amin Putra, Hamka Hakim & Darmanto, "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pembangunan Zona Integrasi (ZI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Majene", Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia, Vol. 3, No. 1, (2023), hal. 66

- d. Kuantitas bahan baku dan bahan pembantu, prosedur pengadaan bahan baku juga akan berpengaruh terhadap tingkat efisiensi dan produktivitas.
- e. Proses kerja atau metode kerja, dimaksudkan proses kerja atau metode kerja adalah cara kerja sebuah tim akan melakukan penelitian terhadap kerja yang digunakan dan proses yang dijalankan.²⁷

Ni Kadek Suryani dan John mengemukakan bahwa terdapat dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

a. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah hal penting yang perlu mendapat perhatian di berbagai kegiatan usaha dalam organisasi, mengingat perhatian di berbagai kegiatan usaha dalam organisasi, mengingat kualitas mereka menentukan pencapaian tujuan dari organisasi tersebut. Pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu investasi organisasi dalam rangka meningkatkan kompetensi dan keahlian mereka dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya.²⁸

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penunjang organisasi, dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi, sebagai penggerak dalam pencapaian tujuannya. Manusia yang memiliki potensi dan kompetensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal vital non-material dalam organisasi.²⁹

²⁷ Al juffri, Skripsi: “Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun”, (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2013), hal. 27-28

²⁸ Ni Kadek Suryani & John, “Kinerja Organisasi”, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 6

²⁹ *Ibid*, hal. 10

Dalam perspektif administratif menekankan bahwa peranan organisasi pada zaman modern ini menjadi sangat penting. Semua kemajuan dan keberhasilan manusia dalam aspek kehidupan niscaya dicapai melalui organisasi. Manusia modern sekarang lebih mengenal pameo-manusia organisasional. Manusia tanpa organisasi, tanpa bantuan orang lain, tidak akan dapat mewujudkan impian, cita-cita dan tujuan hidupnya. Ketergantungan kepada orang lain inilah yang mendorong manusia untuk senantiasa bekerja sama atau berorganisasi. Kenyataan yang demikian mengindikasikan bahwa maju atau mundurnya kehidupan manusia, terwujud atau tidaknya impian-impian, cita-cita indah manusia, tergantung kepada kemampuannya untuk mengatur dan memanfaatkan sumber daya yang ada dalam organisasi, termasuk sumber daya manusia, dengan lebih efisien, efektif dan produktif. Orientasi manusia organisatoris pun tertuju kepada tiga hal ini efisiensi, efektivitas, dan produktivitas. Di sinilah letak relevansi dan pentingnya manajemen sumber daya manusia.³⁰

b. Dukungan Manajer Lini

Bergeraknya roda sebuah organisasi membutuhkan peran dari berbagai pihak baik staff maupun manajer. Manajer adalah seorang yang memegang kunci untuk hidup dan jalannya organisasi, memastikan organisasi mencapai tujuannya, menjalankan rencana, mengawasi pelaksanaannya dan memastikan seluruh pegawai mencapai target yang telah ditetapkan organisasi. Manajer adalah figur utama yang memainkan peran dalam perencanaan, pengembangan dan implementasi dari sistem personalia, sehingga

³⁰ Mudayat, Inolin Titiyanty & Dian Arisanti, “*Sumber Daya Manusia*”, (Surabaya: Scopindo, 2022), hal. 11

keberadaannya sangat diperlukan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui pengelolaan pegawai.³¹

c. Keadilan Dalam Organisasi

Griffin dan Moorhead memberi uraian tentang keadilan organisasi adalah sebuah ukuran dari tingkat kewajaran yang diterima oleh pegawai sehubungan dengan pengambilan keputusan termasuk pengambilan keputusan manajerial dan penjelasan tentang persepsi keadilan individu dalam organisasi. Ini artinya pegawai yang merasa dan menganggap organisasi tempatnya bekerja adil ketika yakin bahwa pekerjaan dan hasil yang diterimanya adalah sesuai dengan tingkat kewajaran khususnya pada alokasi penghargaan organisasi seperti gaji dan promosi. Rasa keadilan akan muncul ketika organisasi konsisten dalam pengambilan keputusan organisasi terutama terkait dengan keseimbangan yang didapatkan dan yang diberikan oleh pegawai.³²

d. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasarannya. Ini memperlihatkan keadaan atau kemampuan suatu kerja yang dilaksanakan oleh pegawai untuk memberikan manfaat yang diharapkan organisasi. Lawler menyebutkan efektivitas organisasi dapat dilihat dari hasil akuntabilitas dan pencapaian program yang direncanakan. Artinya tampak lebih menekankan pada pencapaian tujuan dan sasaran sesuai dengan visi dan misi organisasi. Pencapaian hasil yang sesuai tujuan yang direncanakan menunjukkan

³¹ Ni Kadek Suryani & John, *Op Cit*, hal. 17

³² *Ibid*, hal. 23

kepada para pemangku kepentingan bahwa hasil yang dijanjikan telah dicapai dan menitikberatkan pada sejauh mana organisasi telah mencapai tujuannya dan seberapa baik proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.³³

D. Metode Evaluasi Kinerja Pegawai

Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan organisasi untuk mencapai tujuannya dapat dilihat melalui evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja merupakan usaha untuk mengetahui tingkat keberhasilan sebuah organisasi, ini dapat dilakukan penilaian terhadap kinerja mengindikasikan bahwa ukuran kinerja dirancang untuk mengukur tingkat tujuan yang telah dicapai sesuai dengan perencanaan awal dan untuk membandingkan antara hasil dan rencana sebelumnya.

Evaluasi kinerja organisasi dapat dilakukan dengan empat cara yaitu: 1) tingkat pencapaian kinerja pemangku kepentingan atas pemenuhan kebutuhan mereka seperti kebutuhan pelanggan atas layanan dan produk, kebutuhan kepuasan kerja pegawai, 2) efektifitas yaitu tingkat seberapa organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan, 3) efisiensi yaitu tingkat bagaimana organisasi menggunakan sumber daya yang dimilikinya, 4) kinerja finansial yaitu bagaimana organisasi dapat bertahan jangka pendek maupun panjang, dilihat dari tingkat keuntungan investasi dan lainnya.³⁴

Metode BSC/*Balance Scorecard* yang dicetuskan oleh Kaplan dan Norton pada 1996 menggunakan empat perspektif yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu perusahaan yang dikenal sebagai perspektif finansial dan non finansial. Teori ini

³³ *Ibid*, hal. 27

³⁴ Ni Kadek Suryani & John, *Op Cit*, hal. 34

menjelaskan sebagai berikut:

1. Perspektif keuangan memandang kinerja organisasi dari sudut pandang profitabilitas, tercapainya target keuangan yang direncanakan organisasi. Perspektif ini terdiri dari: pertumbuhan pendapatan, pertumbuhan produktivitas, penghematan biaya dan pemanfaatan aktiva.
2. Perspektif proses bisnis internal bertujuan untuk mengungkapkan segenap proses baru yang harus dikuasai dengan baik oleh perusahaan. Perspektif ini meliputi: meningkatkan inovasi, proses operasi, pelayanan purna jual.
3. Perspektif pelanggan, merupakan indikator bagaimana pelanggan organisasi dan sebaliknya ini dapat diketahui tingkat kepuasannya. Perspektif ini meliputi: kepuasan pelanggan, akuisisi pelanggan, retensi pelanggan.
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Bersumber dari faktor sumber daya manusia dan prosedur organisasi yang berperan dalam pertumbuhan jangka panjang. Perspektif ini meliputi meningkatkan kapabilitas personil, meningkatkan kapabilitas personil, meningkatkan kapabilitas sistem informasi serta motivasi, pemberdayaan dan keselarasan.³⁵

³⁵ *Ibid*, hal 35

2.2.3. Teori Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “pelayanan” diartikan sebagai perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan “publik” diartikan sebagai orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya).³⁶ Menurut American Marketing Association, dikutip oleh Cowell bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.³⁷ Sementara itu Inu Kencana mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.³⁸

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal (1) Ayat (1) menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau

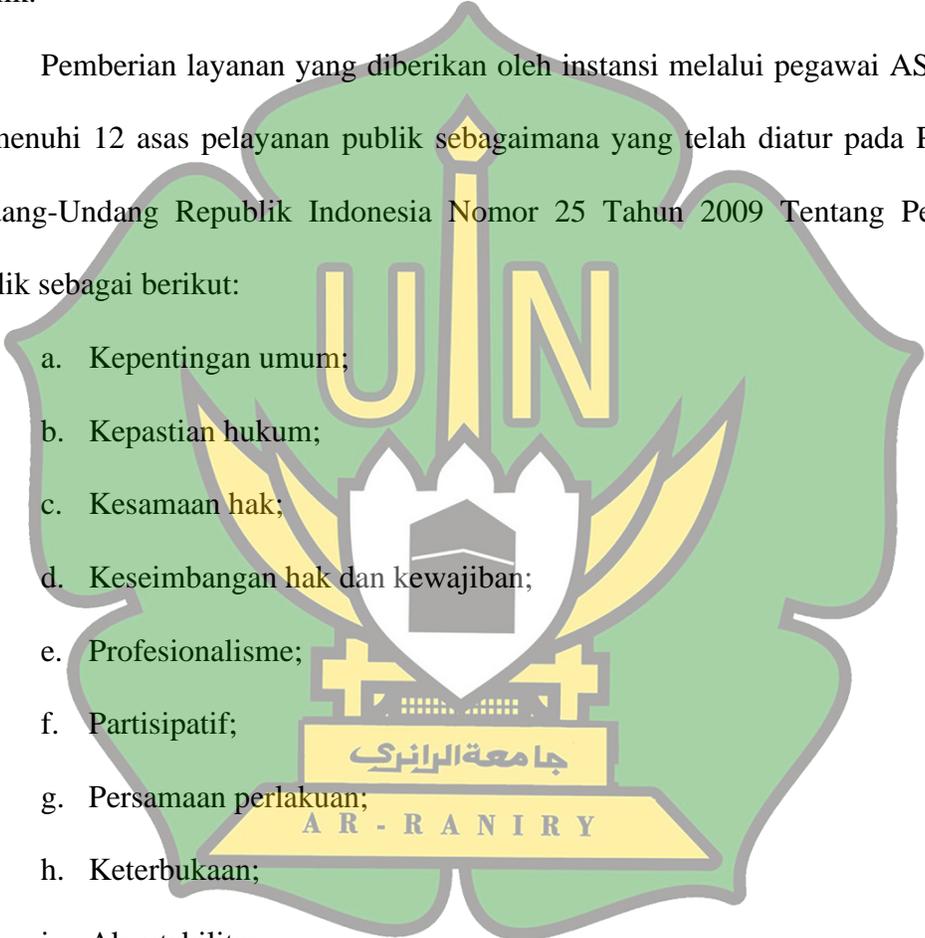
³⁶ Muhammad Mu'iz Raharjo & Icuc, “*Manajemen Pelayanan Publik*”, (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2021), hal. 3

³⁷ Hardiansyah, “*Kualitas Pelayanan Publik*”, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hal. 14

³⁸ Juniarso Ridwan & Achmad Sodik S., “*Hukum Administrasi negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*”, (Bandung: Nuansa Cendekia, 2009), hal. 19

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian layanan yang diberikan oleh instansi melalui pegawai ASN harus memenuhi 12 asas pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur pada Pasal (4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai berikut:

- 
- The logo of UIN Ar-Raniry is a green shield-shaped emblem. At the top center is a yellow minaret with a crescent moon and star. Below it, the letters 'UIN' are written in large, bold, yellow font. In the center is a white lotus flower with a grey building facade inside its petals. Below the lotus is a yellow banner with the Arabic text 'جامعة الرانيري' (UIN Ar-Raniry) and the acronym 'AR-RANIRY' below it. The entire logo is set against a green background with a grey outline.
- a. Kepentingan umum;
 - b. Kepastian hukum;
 - c. Kesamaan hak;
 - d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
 - e. Profesionalisme;
 - f. Partisipatif;
 - g. Persamaan perlakuan;
 - h. Keterbukaan;
 - i. Akuntabilitas;
 - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
 - k. Ketepatan waktu; dan
 - l. Kecepatan kemudahan dan Keterjangkauan.³⁹

³⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Menurut Philipus Ngorang, pelayanan publik dimaknai sebagai segala usaha yang dilakukan oleh orang atau sebuah badan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal itu dapat dilakukan oleh pihak swasta, tetapi yang berperan paling penting dalam memenuhi kebutuhan rakyat adalah negara, melalui aparatur negara. Sedangkan menurut Ridwan & Achmad pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁴⁰

Secara garis besar pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.⁴¹

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1) Faktor

⁴⁰ Juniarso Ridwan & Achmad Sodik S., *Op. Cit.*, hal. 19

⁴¹ Hardiansyah, *Op. Cit.*, hal. 19

kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5) Faktor keterampilan petugas; (6) Faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda namun saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.⁴²

2.2.4. Teori Kepemimpinan

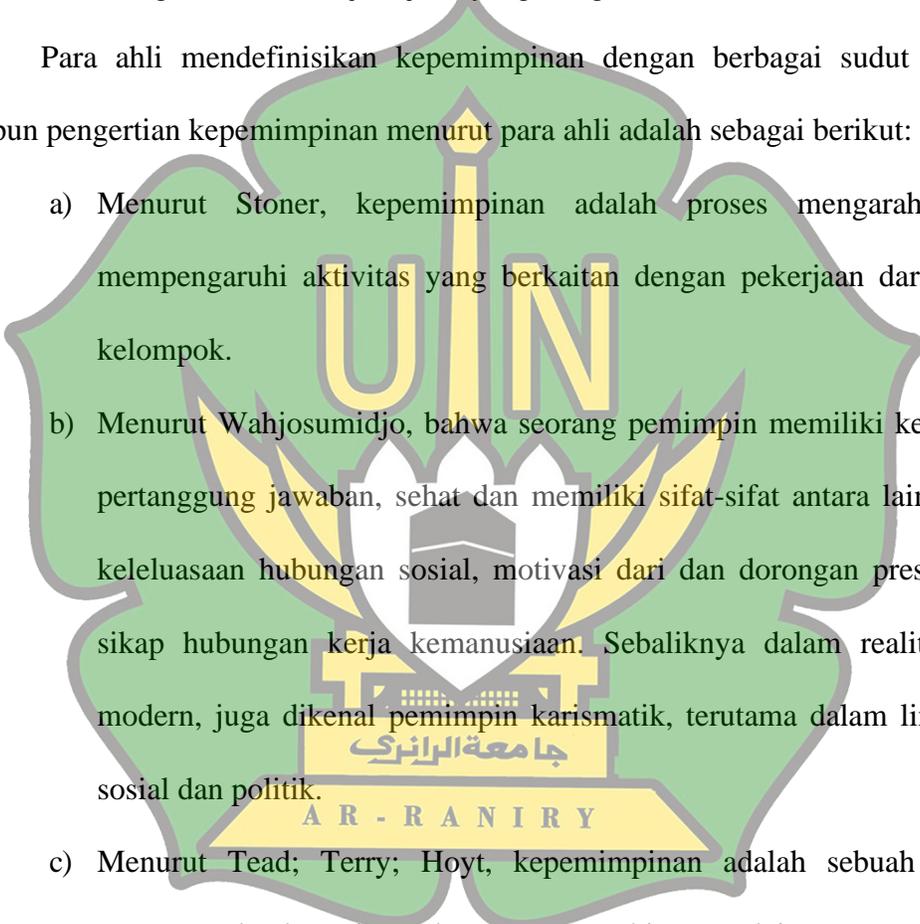
A. Pengertian Kepemimpinan

“Pemimpin” dan “kepemimpinan”, dua kata ini sepihak hampir sama pengertiannya. Tetapi cobalah telusuri bahwa kepemimpinan berasal dari kata pemimpin, ditambahkan awalan “ke-“ dan akhiran “-an” yang secara etimologis berarti “bimbing” atau “tuntun” yang membimbing atau menuntun para pengikut ataupun masyarakat. Bila ditinjau dari konsep awalnya, “pemimpin: berasal dari bahasa asing, yaitu “leader” dan “kepemimpinan” dari “*leadership*”. Kata pemimpin dan pimpinan hampir sama, akan tetapi letak perbedaannya, yaitu pimpinan (kepala/header)

⁴² Amelia Rezky Septiani Amin & Muhammad Adil, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hink Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat”, Jurnal Competitiveness, Vol. 7, No. 1, (2018), hal. 68

cenderung lebih otokratis, sedangkan pemimpin (ketua/*leader*) cenderung lebih demokratis.⁴³ Kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain, kelompok, dan bawahan serta kemampuan untuk memimpin dan membimbing mereka menuju tujuan yang diinginkan.⁴⁴

Para ahli mendefinisikan kepemimpinan dengan berbagai sudut pandang, adapun pengertian kepemimpinan menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- 
- a) Menurut Stoner, kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan dari anggota kelompok.
- b) Menurut Wahjosumidjo, bahwa seorang pemimpin memiliki kecerdasan, pertanggung jawaban, sehat dan memiliki sifat-sifat antara lain dewasa, keleluasaan hubungan sosial, motivasi dari dan dorongan prestasi serta sikap hubungan kerja kemanusiaan. Sebaliknya dalam realitas sosial modern, juga dikenal pemimpin karismatik, terutama dalam lingkungan sosial dan politik.
- c) Menurut Tead; Terry; Hoyt, kepemimpinan adalah sebuah kegiatan ataupun sebuah seni untuk mempengaruhi orang lain agar mau bekerja sama yang didasarkan kepada kemampuan yang dimiliki oleh orang itu

⁴³ Rahmawati Sururama, “*Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*”, (Bandung: Alqaprint Jatinangor, 2016), hal. 1

⁴⁴ Novi, “Pengertian Kepemimpinan: Aspek, dan Macam Teori Kepemimpinan, Gramedia Blog, https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-kepemimpinan/#Materi_Terkait Diakses Pada 28 Oktober 2023

guna membimbing orang lain didalam usaha mencapai berbagai tujuan yang ingin dicapai oleh kelompok.

- d) Menurut Salusu, kepemimpinan ditafsirkan sebagai kekuatan yang menyeleksi mimpi-mimpi seseorang dan kemudiannya menetapkan tujuan hidup seseorang. Kepemimpinan dalam pandangannya berarti sesuatu daya yang mampu menggerakkan seseorang dari dalam dirinya dan mengarahkan seseorang kepada sukses pencapaian misi (organisasi).⁴⁵

Dari pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses yang melibatkan pengarahan dan pengaruh terhadap anggota kelompok, dengan karakteristik pemimpin yang meliputi kecerdasan, pertanggung jawaban, kesehatan, serta sifat-sifat seperti kedewasaan dalam hubungan sosial, motivasi, dan sikap hubungan kerja kemanusiaan. Kemampuan untuk mempengaruhi orang lain agar mereka bekerja sama dalam mencapai tujuan kelompok adalah inti dari kepemimpinan. Selain itu, kepemimpinan juga dianggap sebagai daya yang dapat memotivasi individu, mengarahkan mereka menuju pencapaian tujuan hidup pribadi dan organisasi. Kesimpulannya, kepemimpinan melibatkan karakteristik pemimpin, kemampuan mempengaruhi, dan peran dalam mencapai tujuan individu dan kelompok.

⁴⁵ Rahmat Fawai Muhtar, Skripsi: “*Pengoperasian Kapal Berkaitan Dengan Kepemimpinan di Kapal KM. Mentari Selaras Miliki PT. Mentari Line*”, (Semarang: UNIMAR AMNI, 2019), hal. 4-5

B. Pengaruh Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu cara yang dimiliki oleh seseorang dalam mempengaruhi sekelompok orang atau bawahan untuk bekerja sama dan berdaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dapat dikatakan bahwa kepemimpinanlah yang memainkan peranan yang sangat dominan dalam keberhasilan organisasi dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya terutama terlihat dalam kinerja para pegawainya yang dapat dilihat dari bagaimana seorang pemimpin dapat mempengaruhi bawahannya untuk bekerja sama menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien.⁴⁶

Kepemimpinan agar dapat memberikan pengaruh yang signifikan memerlukan gaya kepemimpinan yang tepat. Gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam memengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku para anggota organisasi bawahannya. Menurut Pamudji dalam Rahmawati Sururama, gaya kepemimpinan dapat dibedakan sebagai berikut:

- 1) Gaya Motivasi (*Motivational Style*), yaitu pemimpin dalam mengerakkan orang-orang menggunakan motivasi baik berupa imbalan ekonomis, dengan memberikan hadiah (*reward*) yang bersifat positif maupun berupa ancaman hukuman (*penalties*) yang bersifat negatif.
- 2) Gaya Kekuasaan (*Power Style*), yaitu pemimpin cenderung menggunakan kekuasaan untuk mengerakkan orang-orang. Dalam hal ini bagaimana seorang pemimpin menggunakan kekuasaannya, dibagi menjadi 3 yaitu;

⁴⁶ Muhammad Adhan & Muhammad Andi Prayogi, "Peranan Kinerja Pegawai: Kepemimpinan dan Motivasi Kerja", Jurnal SINTESa Vol. 1, (2021), hal. 269

otokratis, partisipatif, dan pengawasan.

- 3) Gaya Bebas (*Free-rein Style*), gaya ini merupakan kepemimpinan yang hanya mengikuti kemauan pengikut, menghindari dari penggunaan paksaan dan tekanan. Pemimpin yang menggunakan gaya bebas terkesan plin-plan karena tidak dapat menjalankan kepemimpinannya sesuai dengan kekuasaan yang pemimpin tersebut miliki.⁴⁷

C. Tugas Kepemimpinan

Tugas-tugas kepemimpinan cukup banyak, dalam menjalankan tugas-tugas tersebut seorang pemimpin harus bijaksana dan bertanggung jawab dalam melaksanakannya. Menurut Sutrisno tugas-tugas kepemimpinan adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai Konselor

Konselor merupakan tugas seorang pemimpin dalam suatu unit kerja, dengan membantu atau menolong SDM untuk mengatasi masalah yang dihadapinya dalam melakukan tugas yang dibebankan kepadanya.

- 2) Sebagai Instruktur

Seorang pemimpin pada peringkat mana pun ia berada, sebenarnya pada jabatannya itu melekat tugas sebagai instruktur atau sebagai pengajar yang baik terhadap SDM yang ada di bawahnya.

⁴⁷ Rahmawati Sururama, *Op Cit.*, hal. 61-63

3) Memimpin Rapat

Seorang pemimpin pada suatu waktu perlu mengadakan rapat dan memimpinya. Suatu rencana yang akan disusun biasanya didahului oleh rapat, agar pelaksanaan rencana itu lebih mudah dilaksanakan.

4) Mengambil Keputusan

Diantara seluruh tugas yang akan disandang oleh pemimpin, maka yang mungkin terberat adalah tugas mengambil keputusan. Pengambilan keputusan ini merupakan satu-satunya hal yang membedakan seorang pemimpin.

5) Medelegasikan Wewenang

Pendelegasian disebut juga pelimpahan. Seorang pemimpin yang bijaksana haruslah mendelegasikan sebagian tugas dan wewenang kepada bawahannya.⁴⁸

Berdasarkan tugas-tugas kepemimpinan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dilihat dari fungsi-fungsi yang dimiliki. Menurut Rivai dan Mulyadi fungsi pokok kepemimpinan, yaitu:

- 1) Fungsi Instruksi, pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana, bilamana, dan dimana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif.
- 2) Fungsi Konsultasi, fungsi ini sebagai komunikasi dua arah. Kerapkali

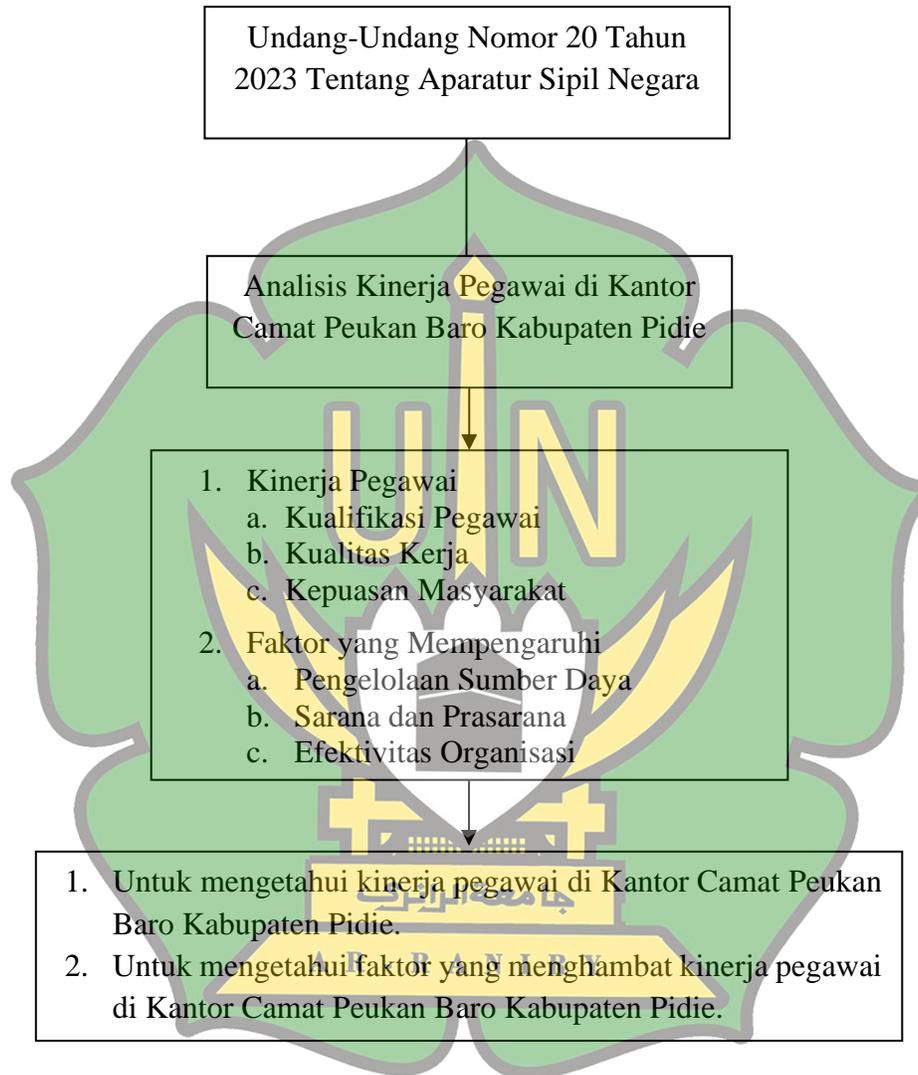
⁴⁸ Ermawati Meliala, Skripsi: “*Analisis Disiplin Kerja dan Kinerja Guru SD Negeri 040475 Tigas Serangkai*”, (Medan; Universitas Quality, 2019), hal. 16

pemimpin memerlukan bahan pertimbangan, yang harus berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpinnya yang dinilai mempunyai berbagai informasi yang diperlukan dalam menetapkan keputusan.

- 3) Fungsi Partisipasi, dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya.
- 4) Fungsi Delegasi, fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat atau menetapkan keputusan baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pemimpin.
- 5) Fungsi Pengendalian, fungsi ini bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses atau efektif mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif hingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal.⁴⁹

⁴⁹ *Ibid.*, Hal 17

2.3. Kerangka Berpikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan setting tertentu yang ada di dalam kehidupan ril (alamiah), yaitu prosedur penelitian lapangan yang menghasilkan data deskriptif, yang berupa data-data yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan penelitian yang diamati. Penelitian lapangan adalah penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan, seperti lingkungan masyarakat, lembaga-lembaga dan organisasi kemasyarakatan.⁵⁰

3.2. Fokus Penelitian

Menentukan fokus memiliki dua tujuan utama. Pertama, fokus tersebut membangun batasan-batasan (Boundaries) untuk studi serta menentukan wilayah inkuiri. Kedua, fokus itu menentukan kriteria inklusi-eksklusi (inclusion-exclusion criteria) untuk informasi baru yang muncul. Fokus masalah muncul dari analisis, kategorisasi, dan interpretasi keluaran yang muncul dalam situasi natural.⁵¹

⁵⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 4.

⁵¹ Rulam Ahmadi, M.Pd, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014) hal. 45

Tabel 3.1
Fokus Penelitian

No	Dimensi	Indikator
1.	Kinerja Pegawai	1. Kualifikasi Pegawai 2. Kualitas Kerja 3. Kepuasan Masyarakat
2.	Faktor Penghambat	1. Internal 2. Eksternal

Sumber: Manajemen Sektor Publik (Mahmudi, 2013)

3.3. Lokasi Penelitian

Adapun Penelitian ini dilakukan berlokasi di kantor Camat Kecamatan Peukan Baro, Kabupaten Pidie. Dengan memilih penelitian di kantor camat Peukan Baro Berdasarkan hasil observasi penulis dimana kinerja pegawai masih belum sesuai dengan target kerja organisasi, degan mengambil penelitian di Peukan Baro peneliti bisa menjangkau jarak dan waktu sehingga mempermudah akses untuk mengetahui atau meneliti lebih dalam lagi permasalahan yang akan dikaji, dan sehingga kualitas penelitian ini semakin instan berkunjung ke lokasi penelitian, dengan semakin sering berkunjung ke lokasi penelitian maka hasil penelitian akan lebih maksimal.

3.4. Jenis dan Sumber data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan jenisnya, jenis dan sumber data dibagi 2 yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari objek penelitian atau merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama. diperoleh langsung dari responden pegawai kantor Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie. Dengan bentuk data primer yang berupa observasi dan wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder ini biasa diperoleh secara tidak langsung dari literatur dokumen, data-data yang berkaitan dengan penelitian yang di dapat dari kantor Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie. Serta buku-buku, media cetak atau media elektronik, jurnal-jurnal dan yang lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

3.5. Informan Penelitian

Menurut pendapat Lexy J. Moleong dalam bukunya yang berjudul *Metodologi Penelitian Kualitatif*, bahwa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Selanjutnya peneliti juga menggunakan sumber data sekunder berupa sumber data tertulis yang relevan dengan masalah penelitian ini, yakni sumber buku, majalah ilmiah, koran, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.⁵²

⁵² Lexy J. Moleong, *Op Cit*, hal. 157

Untuk lebih jelas penelitian ini dalam mengumpulkan sejumlah data di lapangan, ada baiknya informan dapat ditentukan langsung dalam mengambil sejumlah data baik itu dalam bentuk wawancara dan lain sebagainya diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Informan Penelitian

No	Nama	Jumlah
1.	Camat Pekan Baro	1 Orang
2.	Sekretaris Camat Peukan Baro	1 Orang
3.	Pegawai Kantor Camat Peukan Baro	3 Orang
4.	Kepala Bidang Pemerintahan Peukan Baro	1 Orang
5.	Masyarakat Pengguna Layana di Kantor Camat Peukan Baro	7 Orang
	Jumlah	13 Orang

Masyarakat pada tabel informan diatas merupakan keterwakilan dari Geuchik, mahasiswa, petani, pedagang, guru, nelayan dan ibu rumah tangga yang didasarkan pada beberapa alasan utama yang dapat memberikan representasi yang komprehensif dan beragam dari masyarakat.

Geuchik dipilih sebagai informan karena selain sebagai pemimpin lokal, geuchik memiliki pengetahuan dan wawasan tentang kebijakan serta masalah-masalah yang dihadapi masyarakat di tingkat desa. Mahasiswa sebagai generasi muda yang

berpendidikan dan sering membawa perspektif baru dan inovatif. Sedangkan sisanya merupakan keterwakilan dari mayoritas profesi yang ada di Kecamatan Peukan Baro. Dengan keterwakilan dari berbagai profesi tersebut dapat memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh terkait kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, merupakan salah satu kegiatan ilmiah empiris yang mendasarkan fakta-fakta lapangan maupun teks, melalui pengalaman panca indra tanpa menggunakan manipulasi apapun.
- b. Wawancara, merupakan sebuah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*Interviewee*).⁵³
- c. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk lisan, gambar atau karya-karya monumental dari sebuah kelompok dan individu.⁵⁴

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu tahapan penting dalam proses penelitian. Dalam penelitian skripsi ini penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara faktor-faktor

⁵³ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D", (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.

⁵⁴ Lexy J. Moleong, *Op Cit.* hal. 327

yang ada.⁵⁵ Adapun tahap analisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data dimaknai sebagai proses pengabstrakan, pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Peneliti menyederhanakan serta memilah data yang telah diperoleh dari lapangan terkait dengan analisis kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie serta dapat membedakan data-data yang penting dengan data-data yang dirasa tidak penting.

2. Penyajian Data

Setelah direduksi, selanjutnya peneliti menyajikan data di dalam laporan secara detail, mudah dipahami dan sistematis. Peneliti akan melakukan penyajian data yang sesuai dengan hasil dari yang telah dikumpulkan di lapangan terkait dengan mengabstrakkan analisis kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie, seperti hasil wawancara dan dokumentasi.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan, peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan dari apa yang telah peneliti lakukan dalam penyajian data. Dengan demikian kesimpulan yang ada dapat menjawab keseluruhan dari pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan terkait dengan mengabstrakkan analisis kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie.

⁵⁵ Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta : 2013), hal. 26

3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data tidak hanya digunakan untuk menyanggah apa yang telah dituduhkan kepada konsep penelitian kualitatif, yang mengatakan bahwa penelitian ini tidak bersifat ilmiah, tetapi teknik pemeriksaan keabsahan data ini merupakan sebagai tahapan yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

1. Uji kredibilitas (*credibility*)

Uji kredibilitas tujuannya untuk menggantikan konsep validitas internal yang terdapat pada penelitian kuantitatif. Uji kredibilitas berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kredibilitas pada temuan dapat dicapai serta menunjukkan derajat kepercayaan dari hasil temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

2. Uji keteralihan (*transferability*)

Pada uji kredibilitas sebelumnya bertujuan untuk menguji validitas internal, *Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Pada uji keteralihan ini bertujuan menunjukkan derajat ketepatan atau diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian ini dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti naturalistik, nilai transfer bergantung pada pemakai, sehingga manakala hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks sosial

lain.⁵⁶

3. Uji kebergantungan (*dependability*)

Uji kebergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian yang non kualitatif. Pada cara non kualitatif, reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Jika dua atau beberapa kali diadakan pengulangan suatu studi dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai. Persoalan yang amat sulit dicapai di sini ialah bagaimana mencapai kondisi yang benar-benar sama.⁵⁷

4. Uji kepastian (*confirmability*)

Hasil penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah diakui dan disepakati oleh banyak orang. Dalam penelitian yang menggunakan jenis penelitian kualitatif, uji kepastian memiliki kesamaan dengan uji kebergantungan, dimana pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Pengujian kepastian berarti menguji hasil penelitian, termasuk bagaimana proses penelitian tersebut dilakukan.⁵⁸

⁵⁶ Sugiyono, *Op Cit.* hal. 276

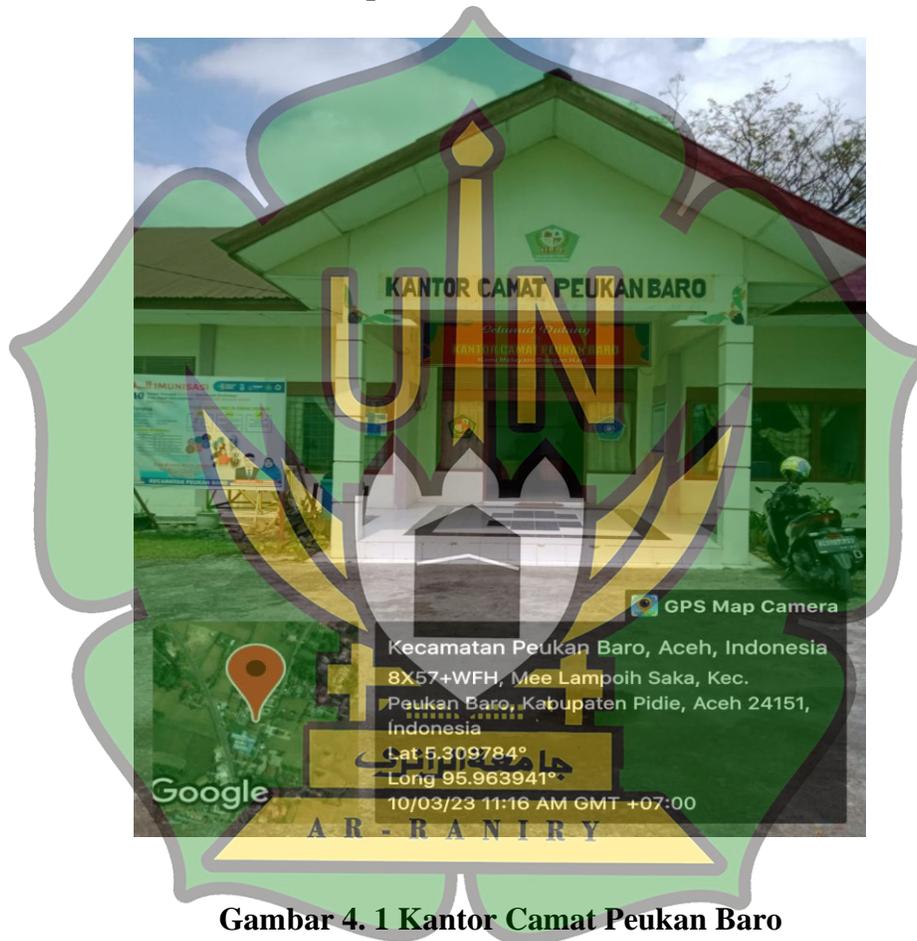
⁵⁷ Lexy. J. Moleong, *Op Cit.* hal. 325

⁵⁸ Sugiyono, *Op Cit.* hal. 277

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian



Gambar 4. 1 Kantor Camat Peukan Baro

Sumber: Dokumentasi Peneliti

4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Camat Peukan Baro

Kecamatan Peukan Baro merupakan sebuah wilayah administratif yang berfungsi sebagai ibu kota bagi Kabupaten Pidie. Terletak di bagian selatan ibu kota kabupaten, yaitu Lampoih Saka, kecamatan ini memiliki luas wilayah mencapai 30,00

kilometer persegi. Sesuai dengan katalog Badan Pusat Statistik (BPS) Nomor 11022001.1 109170, Kecamatan Peukan Baro berdekatan dengan pusat pemerintahan Kabupaten Pidie. Secara administratif, Kecamatan Peukan Baro memiliki batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Simpang Tiga.
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Mutiara.
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Indra jaya.
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Mutiara.

Kecamatan Peukan Baro merupakan sebuah Kecamatan yang terletak di Kabupaten Pidie, Aceh, Indonesia. Saat ini, kepemimpinan kecamatan dipegang oleh Bukhari, S.E. Kecamatan Peukan Baro memiliki sejumlah 6 mukim dan 48 gampong atau desa. Dengan kehadiran Bukhari, S.E sebagai pemimpin kecamatan, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Peukan Baro.

4.1.2. Visi dan Misi Kantor Camat Peukan Baro

Visi:

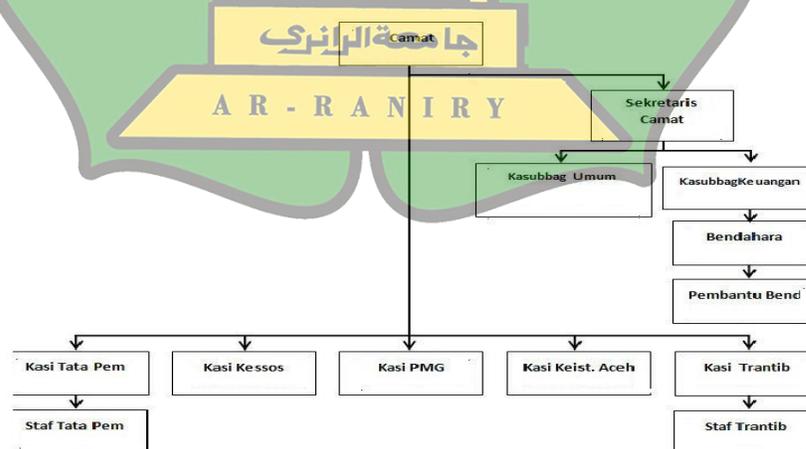
Terwujudnya partisipasi masyarakat dalam membangun Pidie yang luhur, bermutu, sejahtera, dan memiliki masa depan yang cerah.

Misi:

- a. Mewujudkan tata kelola birokrasi yang tertib dan berorientasi pelayanan, guna membentuk karakter pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa.

- b. Meningkatkan kualitas masyarakat agar lebih berdaya saing di tingkat regional dan nasional melalui peningkatan mutu pendidikan umum, dayah, dan vokasi.
- c. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan meningkatkan derajat kesehatan dan pemerataan kesejahteraan yang adil.
- d. Mewujudkan ketahanan dan kedaulatan pangan melalui peningkatan produktivitas dan nilai tambah produksi.
- e. Mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkualitas melalui pengelolaan sumber daya ekonomi gampong, potensi wisata, dan industri kreatif.
- f. Mewujudkan penataan kota dan pengembangan wilayah melalui peningkatan infrastruktur berkualitas dan aksesibilitas daerah yang terintegrasi.
- g. Meningkatkan pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan secara lestari, serta mengurangi risiko bencana.

4.1.3. Struktur Kantor Camat Peukan Baro



Gambar 4. 2 Struktur Kantor Camat Peukan Baro

Sumber: Pegawai Kantor Camat

4.1.4. Daftar Pegawai Kantor Camat Peukan Baro

Tabel 4. 1
Pegawai Kantor Camat Peukan Baro

No	Nama	Jabatan
1	Bukhari, S. E	CAMAT
2	Samsul Bahri	SEKRETARIS KECAMATAN
3	Cut Asmarita, A.Md	KASUBBAG KEUANGAN
4	Hermansyah	BENDAHARA
5	Roslaini, S.r	KASUBBAG UMUM
6	Ambia	PENGADMINISTRASIAN UMUM
7	Zaulkarnaini, S.Hi	KASI KEISTIMEWAAN ACEH
8	Suriyani, A.Md	PENGADMINISTRASIAN UMUM
9	Suriadi, S.E	KASI TATA PEMERINTAHAN
10	Masykur, S.Sos	ANALISIS PEMERINTAHAN GAMPONG
11	Husaini	PENGADMINISTRASIAN KEPENDUDUKAN
12	Jamhur	KEUCHIK GAMPONG LUENG GUCI RUMPONG
13	M. Kadir, S.E	KASI KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM
14	Pisalmi, S. Sos	KASI KESEJAHTERAAN SOSIAL DAN KELUARGA
15	Rosnidar	PENGADMINISTRASIAN UMUM
16	Ruslan	PENGURUS BARANG PENGGUNA
17	Juliawati, S.Sos	OPERATOR
18	Bukhari	PRAMU
19	Lia Agustina, A.Md	TENAGA ADMINISTRASI KANTOR
20	Abdullah, ST	OPERATOR
21	Bahrul Waldin, S.Hi	PENJAGA MALAM
22	Yusri	PENGADMINISTRASIAN UMUM
23	Herawati, A.Md	PENGADMINISTRASIAN UMUM
24	Khairunnisa, S.H	PENGADMINISTRASIAN UMUM
25	Alfian, ST	OPERATOR
26	Nuraida, ST	PENGADMINISTRASIAN UMUM
27	Marlina, ST	OPERATOR
28	Muhammad Irhas, S.Pd	PRAMU

Sumber: Kantor Camat Peukan Baro Tahun 2024

4.1.5. Fungsi Kecamatan

Kecamatan mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan dan Pembinaan Kehidupan Kemasyarakatan dalam Wilayah Kecamatan.

Kecamatan mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan tugas – tugas pemerintahan umum dan pembinaan keagrarian serta pembinaan sosial politik dalam negeri.
2. Pembinaan Pemerintahan Gampong
3. Menyelenggarakan ideologi Negara dan Kesatuan Bangsa
4. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kecamatan
5. Menyelenggarakan Pelayanan Masyarakat
6. Melaksanakan pemberdayaan masyarakat
7. Melaksanakan kebersihan dan pertanaman kota dalam Kecamatan
8. Membina ketentraman dan ketertiban wilayah
9. Menyelenggarakan kegiatan pembinaan pembangunan dan pengembangan partisipasi masyarakat
10. Menyusun Program Pembinaan Administasi, ketatausahaan dan rumah tangga
11. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie

Pegawai memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik sebaik mungkin karena pelayanan publik yang baik merupakan cermin dari efisiensi dan kualitas suatu pemerintahan. Pelayanan publik yang optimal menciptakan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan, dan meningkatkan citra instansi pemerintah. Selain itu, pegawai yang berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang prima dapat memberikan dampak positif terhadap pembangunan dan kemajuan suatu negara.

Kinerja pegawai merujuk pada sejauh mana individu-individu dalam suatu organisasi atau instansi mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan. Analisis kinerja pegawai di Kantor Camat merupakan suatu aspek yang penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Adapun dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan paparan hasil penelitian yang berkaitan dengan kinerja pegawai Kantor Camat Peukan Baro, Kabupaten Pidie. Adapun hasil penelitian akan diuraikan sebagai berikut:

1. Kualifikasi Pegawai

Kualifikasi pegawai mengacu pada serangkaian persyaratan, kriteria, dan standar tertentu yang harus dipenuhi oleh individu yang berminat untuk menjabat dalam suatu posisi atau pekerjaan tertentu. Kualifikasi ini dirancang untuk memastikan bahwa calon pegawai atau pegawai memiliki keterampilan, pengetahuan, dan

pengalaman yang diperlukan untuk berhasil menjalankan tugas-tugas yang terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan.

Kualifikasi pegawai pemerintah adalah serangkaian syarat dan standar yang harus dipenuhi oleh individu yang bermaksud menjadi bagian dari aparatur pemerintahan. Pendidikan yang relevan menjadi salah satu kriteria utama, dengan sebagian besar posisi memerlukan setidaknya gelar sarjana dalam bidang terkait, meskipun beberapa jabatan mungkin menuntut tingkat pendidikan lebih tinggi. Selain itu, keterampilan dan kemampuan yang diperlukan, seperti kemampuan komunikasi, analisis, dan kepemimpinan, juga diutamakan. Berikut adalah tabel kualifikasi pegawai Kantor Camat Peukan Baro berdasarkan pendidikan

Tabel 4. 2
Kualifikasi Pegawai Kantor Camat Peukan Baro Berdasarkan Pendidikan

No.	Satuan Kerja	Pendidikan						Jenis Kelamin	
		SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	LK	PR
1.	Bagian Umum	-	-	6	4	8	-	8	10
2.	Bagian Pemerintahan, Gampong, Dan Kemasyarakatan	-	-	2	-	5	-	7	-
3.	Pramu & Penjaga	-	1	-	-	2	-	3	
Jumlah			1	8	4	15		28	

Sumber: Pegawai Kantor Camat Peukan Baro dan Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, terdapat 15 pegawai yang berpendidikan sarjana, dengan jumlah terbanyak di bagian umum, serupa dengan pegawai lulusan D3. Namun, ada ketimpangan dalam jenjang pendidikan pada bagian pemerintahan gampong dan kemasyarakatan, yang hanya memiliki 5 pegawai berpendidikan S1. Padahal, konteks pemerintahan di tingkat kecamatan, bagian ini sangat krusial dalam mengelola dan memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Camat Peukan Baro, beliau menyebutkan bahwa:

“Sejauh ini dampak yang diberikan dari kinerja pegawai terutama dalam pelayanan, kepada penerima pelayanan (masyarakat) untuk saat ini cukup baik, terutama dalam waktu ketetapan kerja. Upaya yang dilakukan dari indikator kualifikasi pendidikan yang dimana semakin baik akan meningkatkan produktivitas kerja, sehingga tujuan organisasi akan tercapai. Dengan memberikan tugas sesuai minat dan kemampuan, kualitas pegawai disini bisa dikatakan cukup terarah dengan membangun komunikasi dan juga saling melibatkan dalam pengambilan keputusan”.⁵⁹

Hasil wawancara di atas dengan Bapak Camat Peukan Baro menunjukkan bahwa dampak kinerja pegawai, khususnya dalam bidang pelayanan, telah memberikan kontribusi yang cukup positif terhadap penerima pelayanan, yakni masyarakat. Terutama dalam hal ketepatan waktu pelaksanaan tugas, pegawai telah berhasil memberikan pelayanan yang baik. Indikator kualifikasi pendidikan juga dianggap sebagai faktor kunci yang berpengaruh, dimana semakin tinggi kualifikasi pendidikan, semakin tinggi pula produktivitas kerja yang dicapai.

⁵⁹ Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Peukan Baro pada tanggal 13 November 2023

Upaya yang dilakukan dalam menempatkan pegawai sesuai dengan minat dan kemampuan mereka juga diakui sebagai strategi yang efektif dalam memastikan kualitas kinerja yang terarah. Dengan membangun komunikasi dan melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan, organisasi berhasil menciptakan lingkungan kerja yang kooperatif dan proaktif, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Camat Kecamatan Peukan Baro juga menambahkan argumennya, beliau menambahkan:

“Kalau kualifikasi tentang riwayat pendidikan para pegawai disini pasti menjadi alasan yang penting untuk perbaikan pelayanan, agar nanti para pegawai ini tidak ada alasan dalam menjalankan tugas, mereka ini rata-rata sarjana semua, ada yang bagian administrasi ada juga dari manajemen, jadi saling berhubungan juga, kemudian di Standar Operasional Prosedur juga sudah baik”.⁶⁰

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kualifikasi pendidikan para pegawai di tempat tersebut dianggap sebagai faktor penting yang memengaruhi perbaikan pelayanan. Para pegawai didorong untuk memiliki latar belakang pendidikan yang memadai agar dapat menjalankan tugas mereka tanpa alasan yang mendasar. Pemahaman bahwa mayoritas pegawai memiliki gelar sarjana, baik dalam bidang administrasi maupun manajemen, dianggap sebagai keunggulan karena menciptakan hubungan yang saling terkait antarbidang. Keberadaan Standar Operasional Prosedur

⁶⁰ Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Peukan Baro pada tanggal 13 November 2023

(SOP) yang dianggap baik juga diakui sebagai elemen penting dalam memastikan kualitas pelayanan.

Selanjutnya, Kepala Bidang Pemerintahan Kantor Camat Peukan Baro juga menyampaikan hal tersebut, beliau menjelaskan bahwa:

“Menurut saya seluruh pegawai di sini disiplin dan merespon baik juga dalam memberikan pelayanan, dan juga ramah kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor camat ini. Ya kita juga melihat hal-hal tersebut memang benar adanya, ya kita disini menempatkan mereka sesuai dengan kemampuan mereka, juga sesuai dengan pendidikan mereka, biar semuanya berjalan lancar dalam mengerjakan tugas-tugas mereka”.⁶¹

Dalam hasil wawancara di atas dengan Kabid Pemerintahan terungkap bahwa pegawai di kantor camat tersebut terlihat disiplin dan responsif dalam memberikan pelayanan. Mereka juga dinilai sebagai individu yang ramah terhadap setiap masyarakat yang memerlukan layanan di kantor tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pengamatan bahwa penempatan pegawai dilakukan berdasarkan kemampuan dan tingkat pendidikan mereka. Pendekatan ini dianggap sebagai langkah yang tepat untuk memastikan bahwa setiap pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan lancar. Dengan demikian, keseluruhan lapisan di kantor camat terlihat terorganisir dan efisien, mendukung pelaksanaan tugas-tugas mereka secara efektif.

Kemudian, salah satu pegawai Kantor Camat Peukan Baro juga menyampaikan kepada peneliti, beliau mengatakan bahwa:

“Saya disini sudah bekerja beberapa tahun, saya bekerja disini dengan pendidikan kuliah S1, jadi insyaallah saya bekerja di atas kemampuan saya sendiri dan bekerja berdasarkan aturan, ya kadang sesekali ada telat pergi

⁶¹ Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pemerintahan Kantor Camat Peukan Baro pada tanggal 10 November 2023

masuk kantor kalau lagi hujan atau ada urusan keluarga dipagi hari, tetapi itu jarang, saya tetap berupaya datang ke sini tepat waktu dan mengerjakan tugas-tugas yang diberikan kepada saya sesuai dengan kemampuan saya”.⁶²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan salah satu pegawai Kantor Camat Peukan Baro, beliau menyampaikan bahwa ia telah bekerja di tempat tersebut selama beberapa tahun dengan latar belakang pendidikan kuliah S1. Ia menyatakan keyakinannya bahwa pekerjaan dilakukan di atas kemampuannya sendiri, dan ia berkomitmen untuk bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan masyarakat, ditemukan adanya disparitas antara kualifikasi dasar pegawai Kantor Camat Peukan Baro dengan implementasi ethos kerja yang diharapkan

“Untuk pegawainya sendiri saya rasa udah memenuhi kriteria dasar sebagai pegawai di Kantor Camat Peukan Baro. Namun, untuk ethos kerjanya sendiri masih ada beberapa kekurangannya seperti proses pelayanan yang lambat dan menurut saya pribadi para pegawai di sini cenderung agak acuh tak acuh terhadap masyarakat.”⁶³

Meskipun memenuhi kualifikasi, pegawai masih perlu meningkatkan kinerja untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualifikasi semata tidak cukup untuk memastikan pelayanan optimal. Oleh karena itu, perlu adanya program pembinaan yang insentif dan evaluasi kinerja berkala bagi para pegawai.

⁶² Hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Kantor Camat Peukan Baro pada tanggal 10 November 2023

⁶³ Hasil wawancara peneliti dengan Masyarakat Kecamatan Peukan Baro pada tanggal 09 November 2023

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah ukuran sejauh mana suatu pekerjaan atau tugas dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kualitas kerja merujuk pada hasil yang dapat diukur dari kinerja suatu pekerjaan, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi, yang dilakukan oleh manusia atau sumber daya lainnya. Hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi dengan optimal.

Kualitas kerja seorang pegawai di instansi pemerintahan mencakup sejumlah elemen kunci yang memengaruhi kontribusinya terhadap instansi atau lembaga tersebut. Pertama-tama, ketepatan dan ketelitian dalam melaksanakan tugas-tugasnya menjadi hal yang utama. Seorang pegawai berkualitas akan menunjukkan tingkat akurasi yang tinggi, memastikan bahwa pekerjaannya dilakukan sesuai dengan standar dan persyaratan yang ditetapkan. Konsistensi juga merupakan aspek penting, di mana seorang pegawai diharapkan untuk menjaga tingkat kualitas pekerjaan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Camat Peukan Baro, beliau menyebutkan bahwa:

“Terutama membangun hubungan yang baik dengan seluruh pihak yang terkait dengan kantor kecamatan, seperti melakukan upaya yaitu memberikan contoh teladan yang baik kepada pegawai, memberikan pengawasan kepada pegawai, menampung aspirasi dan motivasi, dan juga dari penampilan karena penampilan dalam proses pelayanan adalah hal yang sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi penerima layanan yang datang. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Camat Peukan Baro sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri, nah hal-hal tersebut akan

menjadi acuan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap kerja mereka terhadap masyarakat”.⁶⁴

Dalam hasil wawancara dengan Camat Peukan Baro, terungkap bahwa upaya utama yang dilakukan adalah membangun hubungan yang baik dengan semua pihak terkait kantor kecamatan. Upaya tersebut melibatkan berbagai aspek, seperti memberikan contoh teladan yang baik kepada pegawai, memberikan pengawasan, menampung aspirasi, dan memotivasi tim. Selain itu, penekanan diberikan pada pentingnya penampilan, karena diakui bahwa penampilan memainkan peran besar dalam proses pelayanan. Kesadaran akan hal ini tercermin dalam penekanan pada penampilan pegawai, yang dianggap sebagai salah satu unsur yang mendukung pemberian pelayanan yang baik.

Penampilan dan sikap pegawai dianggap sebagai kesan pertama bagi masyarakat yang datang mencari layanan. Disiplin dalam penampilan juga tercermin dari penggunaan seragam pegawai negeri sesuai dengan ketentuan pemerintah kabupaten. Semua hal ini dianggap sebagai acuan yang sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, menciptakan hubungan positif, dan memastikan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap kantor camat kecamatan tetap terjaga.

Camat Kecamatan Peukan Baro juga menambahkan argumennya, beliau menambahkan bahwa:

“Kualitas kinerja semua pegawai atau petugas pelayanan dikantor camat ini

⁶⁴ Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Peukan Baro pada tanggal 13 November 2023

dalam hal pengerjaan keperluan masyarakat sudah dilakukan dengan baik atau cermat, sehingga Selama beberapa kali masyarakat mengurus keperluan surat menyurat dan lain-lain, belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan, itu selama saya memantau atau melakukan pengawasan terhadap pegawai seperti itu kenyataannya, selama mungkin tidak ada saya di kantor mungkin ada yang tidak profesional, itu saya juga tidak tahu”.⁶⁵

Hasil wawancara dengan Camat Peukan Baro menunjukkan bahwa kualitas kinerja semua pegawai atau petugas pelayanan di kantor camat tersebut dinilai sangat baik dan cermat dalam menangani keperluan masyarakat. Camat menyatakan bahwa selama beberapa kali masyarakat mengurus surat menyurat dan keperluan lainnya, belum pernah ditemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan. Camat juga menyebutkan bahwa selama ia memantau atau melakukan pengawasan terhadap pegawai, kenyataannya tidak pernah menemukan kekurangan atau ketidakprofesionalan dalam pelayanan tersebut. Meskipun menyadari bahwa dalam situasi di mana ia tidak berada di kantor, kemungkinan ada kejadian yang tidak profesional tidak dapat dihindari, namun, hal ini dianggap sebagai aspek yang tidak dapat dipastikan secara langsung.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pemerintahan Kantor Camat Peukan Baro, beliau menjelaskan bahwa:

“Menurut saya seluruh pegawai di sini disiplin dan merespon baik juga dalam memberikan pelayanan, dan juga ramah kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor camat ini. ketika melayani masyarakat sesuai dengan kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya, jadi saya melihat bahwasanya ini

⁶⁵ Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Peukan Baro pada tanggal 13 November 2023

sudah cukup baik dalam bekerja dan memberikan pelayanan publik”.⁶⁶

Dari hasil wawancara dengan Kabid Pemerintahan Kantor Camat Peukan Baro dapat dipahami bahwa menurutnya seluruh pegawai di sana terlihat disiplin dan merespon dengan baik terhadap setiap kebutuhan pelayanan masyarakat. Dia menilai bahwa pegawai-pegawai tersebut tidak hanya menjalankan tugas dengan baik, tetapi juga menunjukkan kesigapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke kantor. Menurutnya, proses pelayanan dilakukan dengan baik sesuai dengan antrian kedatangan, di mana pegawai melayani masyarakat sesuai dengan urutan kedatangan mereka.

Kemudian, salah satu masyarakat yang peneliti wawancarai memberikan sedikit hasil wawancara yang berbeda dengan camat dan kabid pemerintahan, masyarakat tersebut menyebutkan bahwa:

“Saya pernah datang ke kantor camat untuk mengurus sedikit berkas kesitu, jadi pas saya datang pagi jam 9 itu belum ada orang, hanya 2 orang yang ada disitu, itupun pas saya mau urus itu masih belum bisa karena harus tunggu orang lagi, pernah 2 kali saya kejadian seperti itu, itu kalau siang juga gitu, masih jam 3 atau 4 itu sudah tidak ada lagi orang disana, mungkin juga bukan saya yang merasakan itu, orang lain juga sama”.⁶⁷

Dalam hasil wawancara, masyarakat tersebut menggambarkan pengalaman pribadinya ketika mengunjungi kantor camat untuk urusan administratif. Menurutnya, pada kunjungan pertamanya pada pukul 9 pagi, hanya terdapat dua orang di kantor,

⁶⁶ Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pemerintahan Kantor Camat Peukan Baro pada tanggal 10 November 2023

⁶⁷ Hasil wawancara peneliti dengan Masyarakat Kecamatan Peukan Baro pada tanggal 09 November 2023

namun pelayanan masih belum dapat dilakukan karena harus menunggu kedatangan orang lain. Pengalaman serupa terjadi pada kunjungan kedua, baik pada waktu pagi maupun siang hari sekitar jam 3 atau 4, di mana sudah tidak ada lagi pegawai yang berada di kantor.

3. Kepuasan Masyarakat

Masyarakat merupakan suatu entitas yang terdiri dari individu-individu yang saling berinteraksi, hidup bersama dalam suatu wilayah atau komunitas. Kesejahteraan masyarakat menjadi fokus penting dalam konteks pembangunan suatu negara atau daerah. Salah satu hal yang penting dalam melihat kesejahteraan ini adalah melalui pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dampak dari kinerja yang baik dapat dinilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan memiliki relevansi yang tinggi karena masyarakat merupakan penerima langsung manfaat dari kebijakan dan program yang diimplementasikan oleh pemerintah atau lembaga pelayanan. Kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi, apakah itu dalam bidang pendidikan, kesehatan, infrastruktur, atau layanan publik lainnya. Semakin tinggi kepuasan masyarakat maka semakin baik kinerja yang telah dihasilkan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Peukan Baro merupakan hal penting untuk mengukur kinerja pegawai Kantor Camat Peukan Baro, karena dengan hal itulah pelayanan yang baik dapat dilihat dari sisi pelayanan terhadap masyarakat yang mengakses keperluan dan kepentingan mereka di Kantor Camat

Peukan Baro.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Camat Peukan Baro, beliau menyebutkan bahwa:

“Sejauh ini respon dari masyarakat cukup positif dari segi kualitas pelayanan, itu yang mereka sampaikan kepada saya, tentu ada masukan yang diberikan, ada beberapa saran dari masyarakat mungkin ditempat pelayanan yang kurang nyaman karena belum ada AC atau kipas angin, jadi kalo siang hari masyarakat sebagai penerima layanan merasa kurang nyaman terhadap layanan yang diberikan seperti kepanasan ataupun lainnya”.⁶⁸

Dari hasil wawancara, terlihat bahwa respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kantor camat dinilai cukup positif. Menurut informan, masyarakat memberikan umpan balik positif terkait kualitas pelayanan yang diterima. Meskipun begitu, terdapat masukan dan saran dari masyarakat, yang menyoroti beberapa aspek tertentu di tempat pelayanan. Salah satu masukan yang disampaikan adalah mengenai kurangnya kenyamanan di area pelayanan yang tidak dilengkapi dengan AC atau kipas angin. Hal ini, menurut Camat Kecamatan Peukan Baro, menjadi kendala khususnya pada siang hari, di mana masyarakat sebagai penerima layanan merasa kurang nyaman karena harus menghadapi kondisi panas. Oleh karena itu, terdapat harapan dari masyarakat untuk peningkatan fasilitas agar lingkungan pelayanan menjadi lebih nyaman dan memenuhi kebutuhan pengunjung, serta memberikan pengalaman yang lebih baik dalam mengurus berbagai keperluan administratif.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat terkait

⁶⁸ Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Peukan Baro pada tanggal 13 November 2023

kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Peukan Baro,

Yakni Bapak B, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai di sini masih belum disiplin dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat dilihat terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat setelah waktu istirahat, sehingga masyarakat harus menunggu proses pemberian layanan. yang saya harapkan adalah setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan bisa dilayani dengan cepat sesuai dengan waktu yang seharusnya. Kemudian, dalam hal keramahan dan kesopanan Petugas pelayanan memang tidak semuanya bisa menunjukkan sikap yang baik, contohnya ketika ada masyarakat yang baru datang dan membutuhkan pelayanan di kantor camat, sikap petugas tidak memberikan sapaan terlebih dahulu sebelum bertanya tentang keperluan masyarakat tersebut.⁶⁹

Dari hasil wawancara di atas dengan masyarakat menyampaikan pandangannya terkait disiplin dan kualitas pelayanan di kantor camat. Menurutnya, pegawai di kantor tersebut masih belum sepenuhnya disiplin dalam memberikan pelayanan, terutama terlihat dari beberapa pegawai yang datang terlambat setelah waktu istirahat. Hal ini berdampak pada waktu tunggu masyarakat dalam proses pemberian layanan. Ia berharap agar setiap masyarakat dapat dilayani dengan cepat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Selain itu, beliau juga menyampaikan bahwa dalam hal keramahan dan kesopanan, tidak semua petugas pelayanan menunjukkan sikap yang baik. Sebagai contoh, ketika ada masyarakat yang baru datang dan membutuhkan pelayanan, petugas tidak memberikan sapaan terlebih dahulu sebelum bertanya tentang keperluan masyarakat tersebut.

⁶⁹ Hasil wawancara peneliti dengan Masyarakat Kecamatan Peukan Baro pada tanggal 09 November 2023

Kemudian, peneliti juga menanyakan hal serupa terkait pandangan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Camat Peukan Baro, yakni Bapak M, beliau mengungkapkan bahwa:

“Saya sudah beberapa kali mengurus surat di kantor camat ini memang jika dilihat dari alat bantu yang ada sudah bisa dibilang memadai, bahkan untuk mengurus dan pembuatan dokumen-dokumen ataupun surat juga sudah lengkap, namun ada beberapa kelemahan seperti adanya para petugas tidak hadir dan sehingga proses pengurusannya sedikit lama, kemudian juga panas tidak ada kipas angin dan AC. Sikap dan tindakan para pegawai di kantor camat ini dalam memberikan pelayanan memang sedikit perbedaan, dimana mereka akan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat yang mereka kenal saja, namun berbeda dengan masyarakat yang lainnya atau tidak dikenal akan diperlakukan biasa saja dan proses lama, jadi membuat saya tidak terlalu puas dengan pelayanan seperti itu”.⁷⁰

Dari hasil wawancara dengan masyarakat di atas dapat dipahami bahwa mengenai pengurusan surat di kantor camat mencerminkan adanya beberapa aspek positif dan negatif. Meskipun fasilitas dan alat bantu yang tersedia di kantor tersebut sudah cukup memadai untuk mengurus dan membuat dokumen serta surat, tetapi keberadaan petugas yang tidak selalu hadir menjadi salah satu kendala utama. Hal ini menyebabkan proses pengurusan terkadang memakan waktu lebih lama. Selain itu, ketidaknyamanan lingkungan seperti ketiadaan kipas angin dan AC pada ruangan kantor menciptakan suasana panas yang tidak menyenangkan bagi masyarakat yang sedang melakukan pengurusan.

⁷⁰ Hasil wawancara peneliti dengan Masyarakat Kecamatan Peukan Baro pada tanggal 09 November 2023

4.2.2. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie

Kantor Camat Peukan, Baro Kabupaten Pidie, merupakan sebuah lembaga pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Meskipun memiliki peran penting, terdapat beberapa faktor yang menghambat kinerja pegawai di kantor tersebut. Hambatan merujuk pada segala macam rintangan, kendala, atau halangan yang dapat menghambat atau menghalangi suatu proses atau aktivitas dari mencapai tujuan atau kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Camat Kecamatan Peukan Baro, beliau menyampaikan bahwa:

“Kualitas pegawai di kantor camat ini sendiri cukup baik, mungkin yang sedikit menghambat dari pelayanannya dari segi tempat atau tidak semua tempat memiliki AC atau kipas angin, selain dari itu mungkin kualitas pegawai yang menghambat kinerja ada beberapa pegawai yang kurang ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer. Kemudian, yang menjadi faktor penghambat lainnya karena kurangnya skill dari pegawai itu sendiri, maka dari itu masih diperlukan pelatihan untuk pengembangan diri dari mereka dalam melaksanakan tata kelola perkantoran dan pengembangan diri untuk menggunakan komputer dan lain-lain”⁷¹

Dari hasil wawancara dengan Bapak Camat Kecamatan Peukan Baro, beliau menggambarkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pegawai di kantor camat dinilai cukup baik. Namun, terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi pelayanan, terutama terkait fasilitas fisik dan kemampuan teknis pegawai. Salah satu hambatan yang disoroti adalah ketidaksetaraan fasilitas, seperti kurangnya pendingin udara atau

⁷¹ Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Peukan Baro pada tanggal 13 November 2023

kipas angin di beberapa area kantor. Selain itu, ada permasalahan terkait dengan keterbatasan kemampuan teknis beberapa pegawai, khususnya dalam penggunaan alat bantu pelayanan seperti komputer. Informan juga menyoroti kurangnya keahlian tertentu dan menyatakan perlunya pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam tata kelola perkantoran dan penggunaan teknologi, termasuk komputer.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pemerintahan Kantor Camat Peukan Baro, beliau mengungkapkan bahwa:

“Pegawai disini masih terbatas dalam penggunaan perangkat komputer dalam melakukan pelayanan, itu salah satunya. Kurangnya ada pelatihan atau keterampilan itu menjadi salah satu faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas kinerja para pegawai disini, maka dari itu saya sangat mengharapkan untuk dilakukannya sesering mungkin program pelatihan dan pengembangan diri untuk para pegawai, biasanya yang melakukan pelatihan-pelatihan semacam itu ialah pemerintah kabupaten”.⁷²

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemerintahan Kantor Camat Peukan Baro, terungkap bahwa pegawai di tempat tersebut masih terbatas dalam penggunaan perangkat komputer sebagai salah satu aspek pelayanan. Informan menyatakan bahwa kurangnya pelatihan dan keterampilan menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas kinerja para pegawai. Untuk mengatasi masalah ini, informan sangat berharap agar dilakukan program pelatihan dan pengembangan diri secara rutin bagi para pegawai.

Menurut Kepala Bidang Pemerintahan Kantor Camat Peukan Baro, pemerintah

⁷² Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pemerintahan Kantor Camat Peukan Baro pada tanggal 10 November 2023

kabupaten biasanya menjadi pelaksana pelatihan semacam itu. Dengan adanya pelatihan yang lebih sering, diharapkan para pegawai dapat meningkatkan kompetensi mereka, terutama dalam menggunakan perangkat komputer, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan berkualitas kepada masyarakat.

Kemudian, hal senada di atas juga disampaikan oleh salah satu pegawai Kantor Camat Kecamatan Peukan Baro, ia menyatakan bahwa:

“Menurut saya yang sedikit menghambat kinerja disini yang kurangnya pelatihan untuk pegawainya sendiri, karena dari setiap ada pelatihan atau organisasi lain seperti rapat akan membuka wawasan terutama dalam hal motivasi kerja karena dari itu semua akan sangat berdampak untuk kinerja di suatu kantor, selanjutnya ada juga beberapa sarana komputer yang sudah tidak berfungsi lagi, kami harap ada pengadaan baru untuk perangkat komputer, kemudian juga pendingin ruangan yang sering bermasalah, jadi itu juga ada sedikit kendala dalam kenyamanan bekerja.”⁷³

Berdasarkan wawancara dengan pegawai Kantor Camat Kecamatan Peukan Baro, terungkap bahwa keterbatasan pelatihan bagi pegawai di tempat tersebut menjadi salah satu hambatan dalam meningkatkan kinerja. Informan menyatakan bahwa setiap pelatihan atau kegiatan organisasi, seperti rapat, memberikan peluang untuk memperluas wawasan, terutama dalam hal motivasi kerja. Menurutnya, motivasi kerja memainkan peran penting dalam kinerja kantor secara keseluruhan.

Selain itu, ia juga mencatat bahwa beberapa sarana komputer di kantor sudah tidak berfungsi lagi, dan mereka berharap adanya pengadaan baru untuk perangkat komputer guna mendukung pekerjaan mereka. Masalah lain yang diungkapkan adalah

⁷³ Hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Kantor Camat Peukan Baro pada tanggal 10 November 2023

mengenai pendingin ruangan yang sering bermasalah, yang kemudian menjadi kendala dalam menciptakan kondisi kerja yang nyaman. Oleh karena itu, informan berharap agar upaya perbaikan dan pengadaan sarana kerja tersebut dapat segera dilakukan guna meningkatkan kinerja dan kenyamanan bagi para pegawai.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie

Kinerja pegawai di Kantor Camat merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan berbagai fungsi pemerintahan di tingkat kecamatan. Kantor Camat berperan sebagai lembaga pemerintahan yang melaksanakan tugas-tugas di tingkat kecamatan, yang merupakan unit pelaksana teknis dari pemerintah daerah. Kinerja pegawai di Kantor Camat memengaruhi efisiensi dan efektivitas pelaksanaan berbagai program dan kebijakan pemerintah di tingkat lokal.

Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Peukan Baro bertanggung jawab untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan administratif, pengelolaan data, pelayanan masyarakat, dan koordinasi dengan instansi terkait. Sehingga, kualitas kinerja mereka turut menentukan tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik dan ketersediaan layanan yang berkualitas bagi masyarakat di wilayah kecamatan. Dengan demikian, upaya peningkatan kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro menjadi penting guna mendukung efisiensi birokrasi, peningkatan pelayanan publik, dan pencapaian tujuan pembangunan di tingkat lokal.

Dalam pembahasan mengenai Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie, peneliti akan menguraikan pembahasan dari tiga

indikator utama, yakni dari kualifikasi pegawai, kualitas kerja dan kepuasan masyarakat. Adapun uraian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kualifikasi Pegawai

Kualifikasi pegawai dianggap sebagai faktor yang penting dalam mempengaruhi perbaikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie. Hal tersebut memiliki latar belakang pendidikan yang memadai menekankan komitmen terhadap profesionalisme dan kualitas kerja, dengan mayoritas pegawai memiliki gelar sarjana dalam segala bidang. Keunggulan hubungan antarbidang muncul dari variasi kualifikasi pendidikan, menciptakan kolaborasi yang lebih baik. Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik diakui sebagai elemen penting dalam memastikan kualitas pelayanan, memberikan pedoman jelas untuk pelaksanaan tugas dengan konsistensi dan efisiensi.

Pegawai Kantor Camat Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie memiliki kualifikasi pendidikan yang berbeda-beda yang memiliki tujuan sama dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, yakni pelayanan yang lebih baik. Penempatan pegawai didasarkan pada kemampuan dan tingkat pendidikan mereka. Pendekatan ini dianggap sebagai langkah yang tepat untuk memastikan bahwa setiap pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan efisien. Sebagai hasilnya, struktur organisasi di Kantor Camat Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie terlihat terorganisir dan mendukung pelaksanaan tugas-tugas mereka secara efektif.

Kemampuan pegawai untuk berinteraksi dengan ramah terhadap masyarakat

juga dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan yang diterima. Pendidikan formal dapat memberikan landasan untuk keterampilan interpersonal dan komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, kualifikasi pendidikan dapat menjadi elemen kunci dalam membentuk perilaku dan kinerja positif pegawai di Kantor Camat Kecamatan Peukan Baro.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja menjadi kriteria penting dalam menilai kinerja pegawai karena mencerminkan sejauh mana individu tersebut mampu memenuhi standar yang ditetapkan oleh organisasi. Kualitas kerja tidak hanya mengukur sejauh mana pekerjaan dilakukan, tetapi juga sejauh mana dilakukan dengan tingkat akurasi, ketelitian, dan ketepatan waktu yang tinggi. Kualitas kerja mencakup kemampuan untuk menjalankan tugas dengan standar profesional yang tinggi, memberikan hasil yang memuaskan, dan meminimalkan kesalahan.

Pada dasarnya, hasil yang diungkapkan oleh Camat dan masyarakat memberikan gambaran yang beragam terkait kualitas kerja di Kantor Camat Peukan Baro. Dari perspektif Camat, kualitas kerja pegawai dianggap sangat baik, ditandai dengan ketelitian, ketidakterditemukan kesalahan, dan ketidakprofesionalan selama proses pelayanan. Namun, hasil wawancara dengan masyarakat mencatat pengalaman yang kurang positif, terutama terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia yang menyebabkan ketidaktersediaan pegawai pada beberapa waktu tertentu.

Meskipun Camat menyatakan kualitas kerja yang sangat baik, tetapi pengalaman masyarakat menunjukkan adanya kekurangan dalam ketersediaan pegawai yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi yang komprehensif untuk menyimpulkan apakah kualitas kerja di kantor camat tersebut sudah dapat dianggap baik secara keseluruhan. Namun, dalam pandangan ini peneliti memberikan argumentasi mengenai kualitas kerja yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Peukan Baro belum maksimal, hal ini disebabkan bahwa adanya permasalahan yang didapatkan melalui aspek keterbatasan pelayanan pada waktu-waktu tertentu, khususnya dengan adanya pengamatan bahwa hanya ada dua orang di kantor pada jam kerja, dan pada beberapa kunjungan, tidak ada pegawai yang tersedia.

3. Dampak Dari Kinerja

Kepuasan masyarakat menjadi kriteria penting dalam menilai kinerja pegawai kantor camat karena pelayanan publik adalah inti dari fungsi organisasi tersebut. Pegawai kantor camat berada dalam posisi yang strategis untuk memberikan layanan langsung kepada masyarakat, dan kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi.

Pandangan masyarakat terkait disiplin dan kualitas pelayanan di Kantor Camat Peukan Baro mencerminkan aspek-aspek penting yang mempengaruhi pengalaman mereka. Menurut masyarakat, disiplin pegawai masih belum sepenuhnya terjaga, terutama terlihat dari kebiasaan beberapa pegawai yang datang terlambat setelah waktu istirahat. Keterlambatan ini tidak hanya menjadi masalah internal pegawai, tetapi juga

berdampak pada waktu tunggu masyarakat dalam proses pemberian layanan.

Selanjutnya, sikap dan tindakan para pegawai Kantor Camat Peukan Baro dalam memberikan pelayanan juga menunjukkan perbedaan. Masyarakat yang dikenal oleh petugas menerima pelayanan yang lebih cepat, sementara masyarakat yang tidak dikenal diperlakukan dengan standar biasa dan harus melewati proses yang lebih lama. Dengan demikian, perlu adanya perbaikan dalam hal kehadiran petugas, peningkatan fasilitas kantor, dan peningkatan kesetaraan dalam pelayanan kepada seluruh masyarakat untuk memastikan pengalaman pengurusan surat yang lebih efisien dan adil bagi semua.

Selain itu, masyarakat juga menyampaikan keprihatinan terhadap aspek keramahan dan kesopanan dalam pelayanan. Mereka mencatat bahwa tidak semua petugas pelayanan menunjukkan sikap yang baik, contohnya, ketika ada masyarakat yang baru datang dan membutuhkan pelayanan. Ketidakberlanjutan petugas untuk memberikan sapaan terlebih dahulu sebelum bertanya tentang keperluan masyarakat menciptakan kesan kurang ramah dan dapat mengurangi kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Dalam konteks ini, sikap petugas pelayanan menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman positif masyarakat selama kunjungan ke Kantor Camat Peukan Baro. Oleh karena itu, pembenahan dalam hal disiplin dan peningkatan sikap keramahan petugas perlu menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

4.3.2. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie

Faktor penghambat dapat menjadi masalah serius dalam meningkatkan kinerja pegawai, khususnya di Kantor Camat Peukan Baro. Ketika ada halangan atau kendala yang menghalangi kelancaran proses kerja, pegawai cenderung mengalami kesulitan untuk mencapai potensi maksimal mereka. Hal ini dapat merugikan produktivitas secara keseluruhan dan menghambat kemajuan organisasi. Tanpa mengidentifikasi dan mengatasi faktor penghambat ini, pegawai mungkin merasa terhambat dalam mencapai tujuan mereka, yang pada gilirannya dapat menurunkan motivasi dan semangat kerja.

Selain itu, faktor penghambat juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang kurang kondusif, memperbesar peluang konflik dan frustrasi di antara para pegawai atau tim. Oleh karena itu, upaya untuk mengidentifikasi, mengatasi, dan mengurangi faktor penghambat sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja Kantor Camat Peukan Baro yang mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

Adapun yang menjadi faktor penghambat kinerja pegawai di Kantor Camat, Kecamatan Peukan Baro, Kabupaten Pidie antara lain adalah masalah mencakup keterbatasan dalam penggunaan perangkat komputer dan kurangnya pelatihan serta keterampilan pegawai dapat memiliki dampak signifikan terhadap kinerja organisasi. Dalam konteks ini, terbatasnya akses atau kemampuan dalam menggunakan perangkat komputer dapat menghambat efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugas sehari-hari. Penggunaan teknologi yang terbatas dapat memperlambat proses kerja dan

menghambat adopsi inovasi yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Camat, Kecamatan Peukan Baro, Kabupaten Pidie.

Selain itu, kurangnya pelatihan dan keterampilan menjadi faktor kritis yang dapat menghambat peningkatan kualitas kinerja pegawai Kantor Camat, Kecamatan Peukan Baro, Kabupaten Pidie. Pegawai yang tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk tugas-tugas tertentu mungkin mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan produktivitas dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pihak terkait. Kurangnya pelatihan juga dapat menciptakan ketidakpastian dan kebingungan di antara pegawai, yang dapat merugikan semangat kerja dan motivasi.

Untuk mengatasi masalah ini, penting untuk menjalankan program pelatihan dan pengembangan diri secara rutin bagi para pegawai. Program tersebut dapat mencakup pelatihan teknis terkait penggunaan perangkat komputer, pengembangan keterampilan khusus yang dibutuhkan dalam tugas-tugas sehari-hari, dan peningkatan keterampilan manajemen dan kepemimpinan. Dengan memberikan pelatihan yang tepat, organisasi dapat meningkatkan kompetensi pegawai, mempercepat adaptasi terhadap teknologi baru, dan pada gilirannya, meningkatkan kualitas kinerja secara keseluruhan. Program pelatihan yang berkelanjutan juga dapat meningkatkan kepuasan pegawai, memotivasi mereka untuk berkontribusi lebih aktif, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan inovatif.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas tentang kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro, Kabupaten Pidie. Maka peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut. Adapun kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie belum mencapai tingkat optimal secara menyeluruh. Dalam hal kualitas kerja, pelayanan yang diberikan belum dapat memberikan jawaban yang konkret, hal ini disebabkan oleh pandangan Camat Peukan Baro dan pandangan masyarakat yang masih berbeda dalam hal pemberian layanan, hal ini disebabkan oleh profesionalisme pegawai dalam segi waktu pemberian layanan dan dari segi kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Camat Peukan Baro masih menimbulkan pandangan yang negatif terhadap kepuasan yang mereka terima, hal ini disebabkan oleh pihak pegawai yang masih molor terhadap waktu kerja, kurangnya sapaan terhadap masyarakat dan kurangnya responsivitas terhadap keperluan masyarakat.
2. Adapun faktor penghambat terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro, Kabupaten Pidie, dapat disimpulkan bahwa kendala utama yang dihadapi adalah terbatasnya penggunaan perangkat komputer dan kurangnya pelatihan

serta keterampilan pegawai. Keterbatasan ini dapat berdampak negatif pada efisiensi, efektivitas, dan inovasi dalam menjalankan tugas sehari-hari. Kurangnya keterampilan juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas tentang kinerja pegawai di Kantor Camat Peukan Baro, Kabupaten Pidie. Maka peneliti ingin memberikan saran atas peningkatan kinerja pegawai Kantor Camat Peukan Baro. Adapun sarannya adalah sebagai berikut:

Saran untuk Camat Peukan Baro:

1. **Pelatihan dan Pengembangan:** Rencanakan program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan pegawai serta identifikasi kebutuhan pelatihan khusus yang dapat mendukung tugas-tugas mereka.
2. **Lakukan Monitoring:** Lakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berikan umpan balik konstruktif kepada pegawai dan temukan cara untuk meningkatkan motivasi dengan memberikan pengakuan atas pencapaian mereka.

Saran untuk Pegawai:

1. Keterampilan Pribadi dan Profesional: Terus tingkatkan keterampilan pribadi dan profesional yang sesuai dengan tanggung jawab Anda serta ambil bagian dalam pelatihan dan kursus yang ditawarkan oleh kantor atau eksternal.
2. Inisiatif dan Tanggung Jawab: Jangan ragu untuk mengajukan ide atau saran yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan ambil inisiatif dalam tugas-tugas Anda dan tunjukkan tanggung jawab terhadap pekerjaan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku, Jurnal & Skripsi:

- Adhan, M., & Prayogi, M. A. (2021). Peranan Kinerja Pegawai Kepemimpinan dan Motivasi Kerja. *Jurnal SINTESA*, 1.
- Ahmadi, R. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ardianto, D. R. (2014). *Sistem Evaluasi Kinerja Pegawai di Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Bogor*. Bandaung: UNIKOM.
- Effendhie, M. (2011). Pengantar Organisasi. *Jurnal Organisasi Tata Laksana dan Lembaga Kearsipan*.
- Fahmi, I. (2011). *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jufri, A. (2013). *Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Kariman*. Riau: UIN Sultan Syarif Kasim.
- Kurnianto. (2018). *Analisis Kinerja Pegawai Pada BPJS Ketenaga Kerjaan Pekanbaru*. Riau: Universitas Islam Riau.
- Ma'arif, S., & Kartika, L. (2012). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia Implementasi Menuju Organisasi Berkelanjutan*. Bogor: IPB Press.
- Mardalis. (2013). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta.
- Meliala, E. (2019). *Analisis Disiplin Kerja dan Kinerja Guru SD Negeri 040475 Tiga Serangkai*. Medan: Universitas Quality.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mudayat, Titiyanty, I., & Arisanti, D. (2023). *Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Scopindo.
- Mukhtar, R. F. (2019). *Pengoperasian Kapal Berkaitan dengan Kepemimpinan Kapal K.M Mentari Selaras Milik PT. Mentari Line*. Semarang: UNIMAR AMNI.
- Nasriah. (2023). Peran Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Camat Peukan Baros Kabupaten Pidie. *Jurnal Administrasi Negara*, 2(1).
- Praditya, K. (2016). *TA: Rancangan Banugn Aplikasi Penggajian Karyawan Pada UMKM Sablon Garment Surabaya*. Surabaya: Universitas Dinamika STIKOM.
- Putra, A., Hakim, H., & Darmanto. (2023). Analisis Kinerja aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pengembangan Zona Integrasi (ZI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Majene. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Pemerintahan Indonesia*, 3(1).
- Raharjo, M. M., & Icu. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ridwan, J., & Sodik, A. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendikia.
- Septiani, A. R., & Adil, M. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Hink Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, 7(1).
- Silviana, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksono, H. (2019). *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sururama, R. (2016). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Alqaprint Jatinangor.
- Suryani, N. K., & John. (2018). *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Widyaningrum, E. (2020). *Evaluasi Kinerja Untuk Meningkatkan Produktivitas Pegawai Dalam Perusahaan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

Website:

Farhani, P. (2020, Arpil 4). *Dictio*. Dipetik Oktober 27, 2023, dari Dictio.id: <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-kinerja/125493>

Novi. (2023, Oktober 28). *Gramedia*. Diambil kembali dari Gramedia.com: https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-kepemimpinan/#Materi_Terkait

Peraturan dan Perundang-Undangan:

Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie.

Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie.

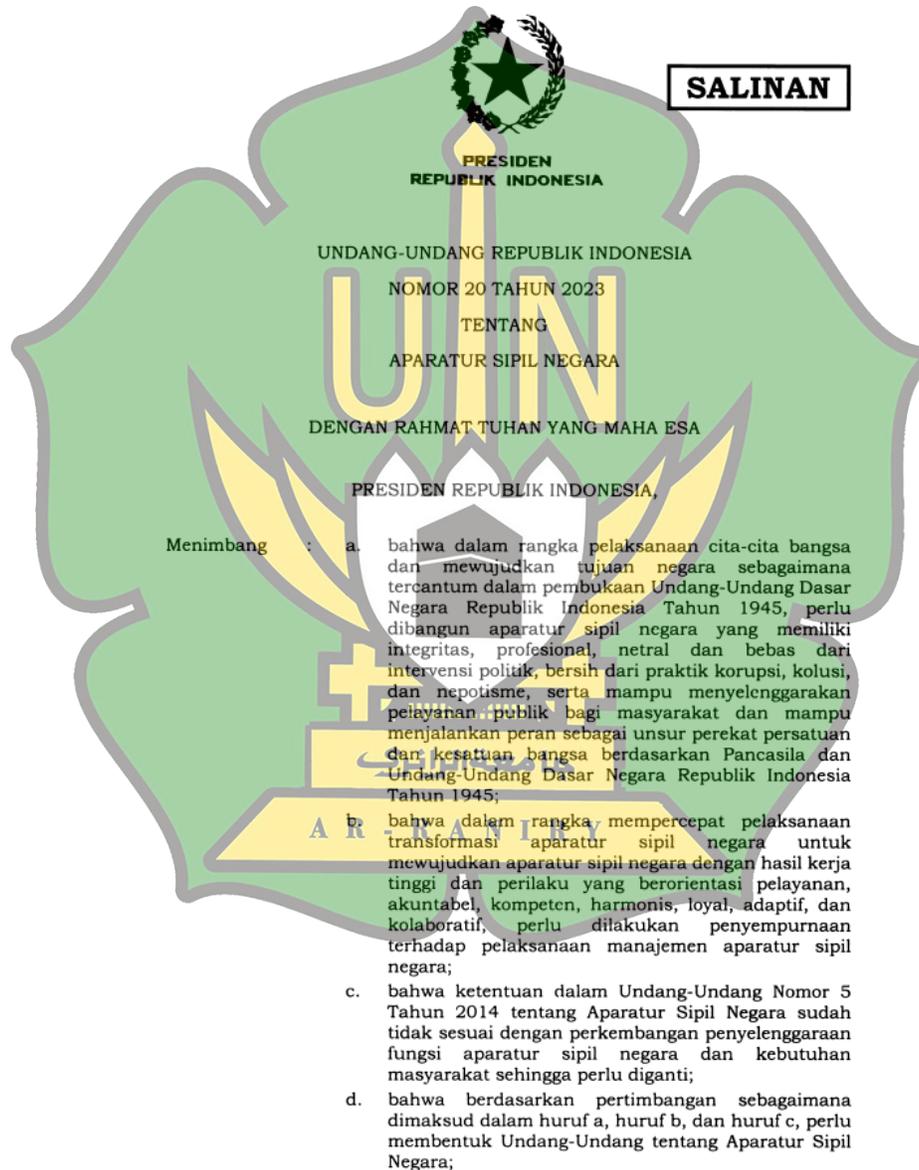
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (ASN) dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara



Mengingat : . . .

SK No 202875 A

Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 573/Un.08/FISIP/Kp.07.6/03/2023

TENTANG
PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;

b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

6. Keputusan Presiden Nomor 61 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;

7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;

8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;

9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;

10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KM/05/2014 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;

11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);

12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 Nopember 2022.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi PIM Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 01 Februari 2023

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara :

1. Dr. Yuni Rosdilli, M.A. Sebagai pembimbing I

2. Mirza Fauziah S.Sos.I.M.SA Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi :

Nama : Rahmat Fadhil

NIM : 180802049

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Tanggal : 01 Maret 2023
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN,


MUJI MULIA

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 3 Surat Permohonan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
Pemerintahan**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1671/Un. 08/FISIP.I/PP.00.9/08/2023

Lamp

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Kantor kecamatan peukan baro kabupaten pidie

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **RAHMAT FADHIL / 180802049**

Semester/Jurusan : XI / Ilmu Administrasi Negara

Alamat sekarang : Blang krueng, kec. Baitussalam kab. Aceh besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis kinerja pegawai di kantor camat peukan baro kabupaten pidie*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 30 Agustus 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 26 Februari
2024

Eka Januar, M.Soc.Sc.

Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE
KECAMATAN PEUKAN BARO
 Jalan Lampoih Saka – Bambi Km 0,200 Kode Pos (24172)

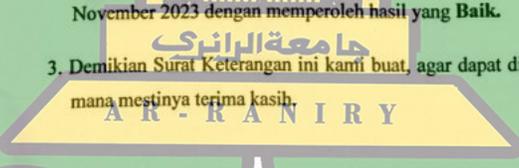
Nomor : 074/694/2023 Lampiran : - Perihal : Laporan Telah Menyelesaikan Penelitian	Lampoih Saka , 20 November 2023 Yang Terhormat : Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Di – <u>Banda Aceh</u>
---	---

1. Sehubungan dengan surat Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Nomor : B-1671/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/08//2023 Tanggal 30 Agustus 2023 perihal Mohon Izin Data, maka Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie dengan ini menerangkan bahwa .:

N a m a	: RAHMAD FADHIL
N P M	: 180802049
Prodi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas	: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh
Judul Skripsi	: Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie

2. Bahwa yang namanya tersebut diatas telah selesai melaksanakan penelitian pada Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul penelitian " Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Camat Peukan Baro Kabupaten Pidie " dari tanggal 13 November s/d 20 November 2023 dengan memperoleh hasil yang Baik.

3. Demikian Surat Keterangan ini kanti buat, agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya terima kasih.


AR - R A N I R Y


 PEMERINTAH KABUPATEN PEUKAN BARO
 KECAMATAN PEUKAN BARO
BUKHARI SE
 Penata Tk/1
 NIP. 96801101999111001

Lampiran 5 Dokumentasi



Wawancara dengan pak camat,
Bukhari S.E



Wawancara dengan buk Rosnidar,
bagian pengadministrasian umum



Wawancara dengan pak husaini, bagian
pengadministrasian kependudukan



Wawancara dengan pak Masykur,
S.sos. Kepala bidanh
pemerintahan



Wawancara dengan pak burhan selaku masyarakat



Wawancara dengan pegawai pak hermansyah



Wawancara dengan masyarakat Merdiyanto

AR-RANIRY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Rahmat Fadhil
 Tempat Tanggal Lahir : Ulee Tutue, 19 Juli 2000
 Nomor Handphone : 082276642364
 Alamat : Desa Ulee tutue, Peukan Baro, Pidie
 Email : 180802049@student.ar-raniry.ac.id

Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Krueng Sumiden
 Sekolah Menengah Pertama : SMPN 2 Sigli
 Sekolah Menengah Atas : SMAN 1 Sigli

Sertifikasi

Ma'had Jamiah	: C	2021	Ma'had Al-Jami'ah
TOAFL	: 400	2023	Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
Komputer	: A	2023	ICT UIN Ar-Raniry
Magang	: 90	2021	BPSDM Aceh

Banda Aceh, 22 Juli 2024

Rahmat Fadhil
NIM. 180802049