

**KINERJA APARATUR PADA KANTOR CAMAT  
ANGGREK KABUPATEN GORONTALO UTARA**

**OLEH**

**ABDUL SUKRON ALI  
NIM : S2117113**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna memperoleh Gelar Sarjana  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo*



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**2021**

LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING

KINERJA APARATUR PADA KANTOR CAMAT ANGGREK  
KABUPATEN GORONTALO UTARA

OLEH :

ABDUL SUKRON ALI  
S.21.17.113

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas  
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

DiSetujui Oleh Pembimbing Pada Tanggal 3 Mei 2021

Pembimbing I

Darmawaty Abdul Razak S.IP M.AP  
NIDN: 0924076701

Pembimbing II

Novivanti Tue S.IP M.Si  
NIDN: 0929118904

Mengetahui

Ketua Program Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ichsan Gorontalo

Darmawaty Abdul Razak SIP M.AP  
NIDN: 0924076701

LEMBARAN PENGESAHAN PENGUJI  
KINERJA APARATUR PADA KANTOR CAMAT ANGGREK  
KABUPATEN GORONTALO UTARA

OLEH :

ABDUL SUKRON ALI  
S.21.17.113

SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Disetujui Oleh Pembimbing Pada  
Tanggal 3 Mei 2021

TIM PENGUJI

1. Dr. Arman, S. Sos M. Si
2. Achmad Risa Mediansyah, S.Sos.,M.SI
3. Dr. Fatma M Ngabito, S.IP.,M.SI
4. Darmawaty Abdul Razak, S.IP M,AP
5. Noviyanti Tue, S.IP M.SI

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
DR

MENGETAHUI

Dekan Fakultas

Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. Arman S.Sos.,M.Si  
NIDN: 09130788602

Ketua Program Studi

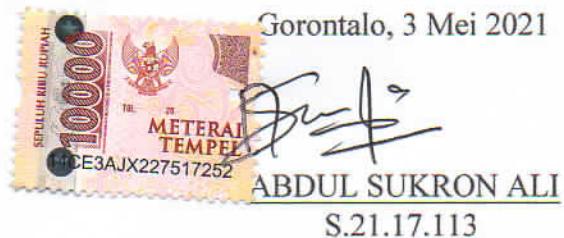
Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP  
NIDN: 0924076701

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul “ Kinerja Aparatur Pada kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara ” adalah benar-benar asli dan merupakan karya sendiri yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengaruh dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh.



## ***ABSTRACT***

### ***ABDUL SUKRON ALI. S2117113. THE OFFICIALS' WORK PERFORMANCE AT THE ANGGREK SUB-DISTRICT OFFICE OF NORTH GORONTALO DISTRICT***

*The objective of this study is to find out the work performance of officials at Anggrek Sub-District office of North Gorontalo District. The type of this study is descriptive qualitative. The result of the study points out that 1) from the aspect of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, the officials' work performance at Anggrek Sub-District office of North Gorontalo District is interrelated with their work improvement since the supports among officials, leaders, local heads, and community will have impacted on the improvement of public service quality carried out at sub-district level. 2) the inhibiting factors for the officials' work performance are found intangible aspects where the insufficient availability of facilities and infrastructures will have impacted the organization's slow performance. Furthermore, from a reliability aspect, a part of the community assumes that officials are lack capability as public servants that they expect that training for officials' capacity improvement will support the sector of public service. This study suggests that 1) in order to make the officials' work performance in public service at Anggrek Sub-District office becomes more effective, it is advised that the local government of North Gorontalo district improve the officials' discipline especially for those who often come late to office and go home earlier before the office hours end. The Anggrek Sub-District head as the most responsible person in the office should also be active to make decisions or impose a sanction on officials that violate the code of conduct set by the Laws and Regulations. 2) it is imperative for the officials at Anggrek Sub-district office to be more disciplined in working hours particularly in the morning so that people who need their service will not be in a long queue; 3) it is imperative that State Civil Apparatus (ASN) from all levels within the Anggrek Sub-district office to be cognizant of their main task and function as public servants and to work to the utmost in order that the success indicator of public service will run in an effective and efficient way.*

***Keywords: work performance, officials***

## ABSTRAK

### **ABDUL SUKRON ALI. S2117113. KINERJA APARATUR PADA KANTOR CAMAT ANGGREK KABUPATEN GORONTALO UTARA.**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan bagaimana kinerja aparatur pada kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kinerja pegawai dilihat dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy saling memiliki keterkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Hal tersebut dikarenakan dukungan antar sesama pegawai, pimpinan, pimpinan daerah, serta masyarakat akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada tingkat Kecamatan; 2) Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai terdapat pada aspek tangibles dimana dukungan sarana dan prasarana yang kurang memadai berdampak pada lambannya kinerja organisasi. Selanjutnya pada aspek reliability pegawai dianggap oleh sebagian masyarakat kurang memiliki kapabilitas sebagai pelayan publik sehingga harapan masyarakat pelatihan peningkatan kapasitas aparatur dapat mendukung sektor pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran dalam penelitian ini yakni: 1) Untuk lebih mengefektifkan kinerja pegawai memberikan pelayanan kepada publik pada Kantor Camat Anggekdisarankan Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara untuk dapat meningkatkan kedisiplinan bagi para pegawai yang sering terlambat masuk kantor dan pulang lebih awal sebelum jam kantor. Camat Anggrek sebagai orang yang paling bertanggungjawab di Kantor juga harus sigap mengambil keputusan atau memberikan sanksi bagi pegawai yang melanggar tata tertib yang telah ditentukan oleh Peraturan Perundang-undangan; 2) Pentingnya bagi pegawai di Kantor Camat Anggrek agar lebih disiplin waktu kerja terutama saat jam pagi kantor agar masyarakat tidak menganteri panjang saat akan dilayani; 3) Pentingnya agar seluruh jajaran Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan di Kantor Camat Anggrek agar menyadari tugas dan fungsi utama sebagai seorang pelayan masyarakat dengan bekerja maksimal agar indicator keberhasilan dari pelayanan dapat berjalan dengan Efektif dan Efisien.

**Kata Kunci: Kinerja; Aparatur**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“\_ sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap\_”*

### **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrohmanirrohim,*

*“Dengan rahmat allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta atas limpahan doa dan dukungan mereka yang tak terhingga, serta orang-orang terdekat yang selalu membantu dan memotivasi saya. Dan untuk Almamater Universitas Ichsan Gorontalo”*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah S.W.T, karena dengan kuasanya skripsi yang berjudul ““Kinerja Aparatur Pada Kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini sengaja dibuat sebagai salah satu persyaratan terselesainya strata 1 Di Universitas Ichsan Gorontalo.

Peneliti menyadari bahwa isi dari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu apabila terdapat kekhilafan didalamnya mohon di maklumi. Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua tercinta Ayahanda, Beni Ali dan Ibunda, Suriyati Abas, Bapak Ketua Yayasan PIPT Ichsan Gorontalo Ichsan Latjockke, M.AK, Bapak Dr. Abdul Gaffer Latjockke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Arman S. Sos M. Si selaku Dekan Fakultas Sospol Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Marten Nusi S.IP M.AP selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik, ibu Wakil Dekan 2 Ibu Dwi Ratna Sari S.Sos M.Kom, Bapak Ramansyah S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan 3, Ibu Darmawaty Abdul Razak S.IP M.AP selaku pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan terhadap penyelesaian skripsi ini, ibu Noviyanti Tue S.IP M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan terhadap penyelesaian skripsi ini, terimakasih juga saya dan kepada teman-teman seangkatan 2017/2018 Fakultas Sospol Universitas Ichsan Gorontalo yang selalu membantu memberikan kontribusi berupa ide-ide dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Akhir kata semoga ilmu, arahan maupun bimbingan yang di berikan kepada saya mendapatkan imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Gorontalo, 3 Mei 2021

Abdul Sukron Ali

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan penelitian.....	4
1.4. Manfaat penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Konsep Kerja.....	6
2.2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	13
2.3. Kerangka Pikir.....	17
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1. Objek Penelitian.....	20

3.2. Metode Penelitian.....	20
3.2.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2.2 Informan Penelitian.....	20
3.2.3 Jenis Dan Sumber Data.....	22
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.2.5 Analisi Data.....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	26
4.1.1 Lokasi Peelitian.....	26
4.1.2 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	28
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	29
4.2.1 Kinerja Pegawai Dilihat Dari Aspek <i>Tangibeles</i> (Berwujud)....	30
4.2.2 Kinerja Pegawai Dilihat Dari Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan).	32
4.2.3 Kinerja Pegawai Dilihat Dari Aspek <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	34
4.2.4 Kinerja Pegawai Dilihat Dari Aspek (jaminan).....	35
4.2.5 Kinerja Pegawai Dilihat Dari Aspek <i>Emphaty</i> (empati).....	37
<b>BAB V PEUTUP.....</b>	<b>42</b>
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2. Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>44</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Masalah kualitas sumber daya manusia dewasa ini sangat krusial dengan berbagai banyak persoalan mulai dari rekrutmen sampai dengan pemberhentian pegawai yang memerlukan konsep atau sistem yang lebih baik lagi ke depannya. Menghadapi permasalahan-permasalahan sumber daya manusia dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari , atasan atau pimpinan memiliki kewenangan tertentu seperti pengangkatan, penempatan, pemindahan, pemanfaatan, pengembangan termasuk pemberian *reward* serta pemberhentian biasanya juga menentukan kebijaksanaan pelaksanaan sendiri. Perumusan dan penetapan kebijaksanaan yang demikian ini pada umumnya tidak terpadu, sehingga sering dirasakan sebagai pencerminan selera pribadi yang tentunya sangat subyektif sifatnya.

Mengacu pada pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 yakni pentingnya merumuskan proses serta mekanisme penyelenggaraan pemerintah daerah yang mengarah pada keterbukaan, akuntabilitas, penguatan kelembagaan dan aparatur. Pengembangan kelembagaan otonomi daerah tergantung pada kemampuan dan kebutuhan daerah masing-masing tahap perkembangan serta prospek pengembangan ke depan. Sehingga penguatan, pembinaan dan pengembangan kelembagaan aparat penting untuk mengembangkan kualitas pelayanan publik.

Kabupaten Gorontalo Utara merupakan daerah yang telah berusaha mengembangkan sumber daya aparatur yang lebih baik dengan penekanan pada pengembangan sumber daya aparatur pemerintah. Implikasi dari otonomi daerah maka pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo Utara membutuhkan sumberdaya manusia yang memiliki kemampuan, motivasi, sikap dan disiplin dalam menjalankan tugas pemerintah daerah, dalam rangka pencapaian tujuan organisasi dan mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi. Selain itu dituntut pula sumber daya aparatur pemerintah yang kapabel yakni pegawai yang dapat bekerja secara efisien, efektif, produktif dan memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap (kompetensi) yang baik sehingga dapat menunjukkan kinerja yang memuaskan.

Pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat dikecamatan sering tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Ini dikarenakan ketidak tanggapan dan ketidakmampuan menghadapi perubahan yang terjadi, sehingga berdampak luas serta menimbulkan permasalahan yang kompleks. Dilain sisi masyarakat dihadapkan pada globalisasi sebagai akibat dari perkembangan informasi dan system digital.

Perkembangan ini disertai dengan perbaikan dari berbagai aspek untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Sistem pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang diamanatkan oleh UndangUndang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan 4 (empat) tujuan yaitu: a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan

penyelenggaraan pelayanan publik; b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada masa reformasi ini dimana otonomi daerah diberlakukan dalam hal ini masyarakat bisa mengemukakan pendapatnya tentang kinerja aparatur pelayan public, hal ini menuntut pegawai lebih meningkatkan kinerja mereka dalam melakukan pelayanan. Begitu banyak kritikan yang dilayangkan oleh masyarakat tentang ketidak puasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Bahkan protes yang dilayangkan oleh masyarakat terkadang bersifat anarkis dalam bentuk demonstrasi yang dapat menimbulkan terganggunya stabilitas pelayanan publik.

Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dapat dilihat dari bagaimana pelayanan itu diberikan. Pelayanan itu dapat terlihat dari sarana yang disediakan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu dapat dilihat dari kemampuan dan keandalan aparatur dalam memberikan pelayanan. Tanggapan yang cepat dari aparatur untuk memberikan layanan kepada masyarakat sangat menentukan bagaimana kinerja aparatur tersebut, aparatur sebagai pelayan masyarakat tentunya bertanggung jawab atas tugas dan kewajiban yang diamanatkan kepadanya. Kemampuan untuk meyakinkan masyarakat tentang kesanggupan aparatur sangat diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada

aparatur pemerintah. Sikap tegas dan perhatian aparatur kepada masyarakat sebagai penerima layanan dengan menunjukkan sikap ramah pada saat memberikan pelayanan dapat dijadikan salah indicator kinerja pelayanan public.

Pemaparan diatas dapat dijadikan acuan bagaimana sebenarnya kinerja pelayanan publik yang seharusnya diberikan oleh aparatur dalam melayani masyarakat yang memerlukan pelayan, tetapi kenyataan yang ada dikantor camat angrek kabupaten gorontalo utara hal ini masih belum maksimal terlihat pada saat aparatur memberikan layanan kepada masyarakat. Hal inilah yang menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “ Kinerja Aparatur Pada Kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah : “Bagaimana kinerja aparatur pada kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui dan bagaimanana kinerja aparatur pada kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara.”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi berupa pemikiran yang berharga bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan pengembangan teoritis terutama yang menyangkut tentang upaya-upaya dalam peningkatan kinerja pegawai yang berfokus pada kompetensi, desain pekerjaan, perilaku kerja, *reward* serta motivasi kerja.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini juga diharapkan bagi pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo Utara sebagai masukan dalam pengembangan atau penyempurnaan pelaksanaan pengembangan Sumber daya manusia terutama penerapan kebijakan peningkatan kompetensi pegawai, analisis desain pekerjaan, perbaikan perilaku pegawai, peningkatan kinerja pegawai, sistem pemberian reward serta peningkatan motivasi kerja pegawai di Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Kinerja**

Menurut Sinambela (2012: 4) “kinerja pegawai adalah sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan”.

Selanjutnya menurut Haynes dalam Sinambela (2012: 5) “Jika disimak berdasarkan etimologinya, kinerja berasal dari kata performance, performance yang mempunyai beberapa masukan memasukan, menjalankan, melaksanakan, memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar, menggambarkan suatu karakter dalam suatu permaianan, menggambarkan dengan suatu atau alat, melaksanakan atau menyempurnakan tanggungjawab, melakukan suatu kegiatan, melakukan suatu yang diharapkan oleh seseorang atau organisasi”.

Menurut Robbins dalam Sinambela (2012:6) “Kinerja individu didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Senada dengan pendapat tersebut,” Stephen Robbins “mengemukakan kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan criteria yang telah ditetapkan bersama”.

Menurut Kast, Rosenzweig, dalam Sinambela (2012: 6) “kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja individu, jika kinerja individu akan mempengaruhi kinerja pimpinan kinerja organisasi, untuk mengetahui kinerja organisasi perlu dilakukan pengukuran, adapun indikator kinerja organisasi ini antara lain adalah efektivitas dan efisiensi”.

Menurut Rivai, Basri, (2005: 14) memberikan defenisi sebagai berikut: “Kinerja adalah hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama”.

Menurut Gibson, ivancevich dan Donnelly dalam Sinambela (2012: 8) “dalam suatu organisasi atau dalam masyarakat, para individu menyumbang kinerja kepada kelompok, selanjutnya kelompok akan menyumbangkan kinerjanya kepada organisasi atau masyarakat, dalam organisasi yang efektif menejemen selalu menciptakan sinergi yang positif, yang menghasilkan satu keseluruhan menjadi lebih besar dari jumlah seluruh komponen bagiannya.”

Withmore dalam Sinambela (2012: 8) “mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam mempertanggungjawabkan dengan menetapkan standar tertentu, untuk meningkatkan kinerja yang optimum perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai, kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggungjawab dengan baik.untuk mengetahui terlaksana atau tidak tanggungjawab sudah barang tentu memerlukan standard, oleh sebab itu, sebelum melaksanakan tugas dan

tanggungjawab perlu di tentukan terlebih dahulu kriteria berhasil tidaknya pekerjaan yang dilaksanakan.”

Beberapa pengertian kinerja yang dikemukakan beberapa pakar lain dalam Rivai, dan Basri, (2005: 14-16) sebagai berikut, “Kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu yang diminta” (stolovitch, Keeps: 1992). “Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja” (Griffin:1987). “Kinerja dipengaruhi oleh tujuan”. (Mondy, Premeaux: 1993). “Kinerja merupakan salah satu fungsi dari motifasi dan kemampuan, untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu, kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan kerjakan dan bagaimana mengerjakannya “ (Hersey,Blanchard: 1993).

Menurut Wexley dan Yulk dalam Sinambela (2012: 9) “kinerja merupakan implementasi dari teori keseimbangan, yang mengatakan bahwa seseorang akan yang menujukan prestasi yang optimal bila ia mendapatkan manfaat (benefit) dan terdapat adanya rangsangan (inducement) dalam pekerjaannya secara adil dan masuk akal (reasonable).”

Menurut Rowland dalam Prawirosentono (1999: 3) “Kinerja organisasi atau lembaga sangat dipengaruhi kinerja individu, oleh sebab itu apabila kinerja organisasi ingin diperbaiki tentunya kinerja individu perlu diperhatikan, untuk meningkatkan kinerja ini perlu dibuat standar pencapaian melalui penulisan

pernyataan-pernyataan tentang berbagai kondisi yang diharapkan ketika pekerjaan akan dilakukan.”

Menurut Engkoswara, (1992: 39-40) “Kinerja pegawai haruslah terencana secara berkesinambungan, sebab peningkatan kinerja pegawai bukan merupakan peristiwa seketika tetapi memerlukan suatu perencanaan dan tindakan yang tertata dengan baik untuk kurun waktu tertentu, lebih lanjut dikatakan bahwa kinerja pegawai perludan mutlak ditingkatkan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat Indonesia yang sedang membangun menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila, sehingga dapat sejajar dengan bangsa-bangsa lain di dunia.”

Menurut Pasolong (2008: 175) “bahwa konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil yang dicapai suatu organisasi, kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.”

Menurut Pasolong (2008 :176) “Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan indikator kinerja, spesifik dan jelas, dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif, dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil, manfaat dan dampak, efektif yaitu dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis diperlunya secara efisien dan efektif.”

Dwiyanto (2006:50-51) dalam Pasolong (2008: 177) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. **Produktivitas**, “yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan, produktifitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output, konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GOA) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sala satu indicator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud dengan produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini. “
2. **Kualitas Layanan**, “yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan public, banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas”. Dengan demikian menurut Dwiyanto “kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indicator kinerja birokrasi public, keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah, informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat di peroleh dari media massa atau diskusi public, kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi

satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah di pergunakan, kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.”

3. **Responsivitas**, “kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat, secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indicator kinerja karena responsivitas secara langsung mengambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, responsivitas yang rendah di tunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi public, organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.”
4. **Responsibilitas**, “yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi public itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.” **Lenvine** dalam **Dwiyanto** (2006:51)”responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.”
5. **Akuntabilitas**, “yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi public tunduk pada para pejabat politik yang di pilih oleh rakyat,

asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena di pilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan public, dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi public itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang di kembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target, kinerja sebaiknya di lihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat, suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu di anggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.”

Zeithaml et al (dalam Pasolong 2007 : 135) bahwa karakteristik lembaga pelayanan publik yang terungkap dari tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance. 1) *Tangibles* (Bukti Fisik), adalah fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai dalam melayani masyarakat; 2) *Reability* (reabilitas atau keandalan), adalah kemampuan aparat untuk memberikan pelayanan yang benar, tepat waktu dan dapat diandalkan; 3) *Responsiveness* (responsifitas atau daya tanggap), adalah kesediaan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat; 4) *Assurance* (jaminan), adalah kesediaan dan kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan; 5) *emphaty* (empati), adalah rasa peduli, perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat.

## 2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor personal/individu, meliputi: pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader
3. Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakkan dan keeratan anggota tim
4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, kultur kinerja dalam organisasi
5. Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal (Mahmudi, 2010: 20).

Menurut Campbell dalam Mahmudi (2010: 20) “yang mengemukakan bahwa *human performance* merupakan determinan dari *ability and motivation*, dimana *ability* merupakan determinasi dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*), sementara motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja.”

Sejalan dengan hal tersebut Umar (2004:11) menguraikan bahwa “Kinerja dipengaruhi oleh kecakapan dan motivasi, kecakapan seseorang sangat berkaitan dengan tingkat pendidikan dan keterampilannya, sedang motivasi berkaitan dengan pengaruh dari luar manusia seperti karakteristik pimpinan, kondisi kerja dan kompensasi yang diperolehnya.” Untuk mengetahui kinerja seseorang dalam bidangnya Campbell dalam Mahmudi (2010: 20) “mengemukakan bahwa cara sederhana untuk menilai kinerja perorangan adalah:  $Performance = Ability (or Capacity) \times Motivation$ .”

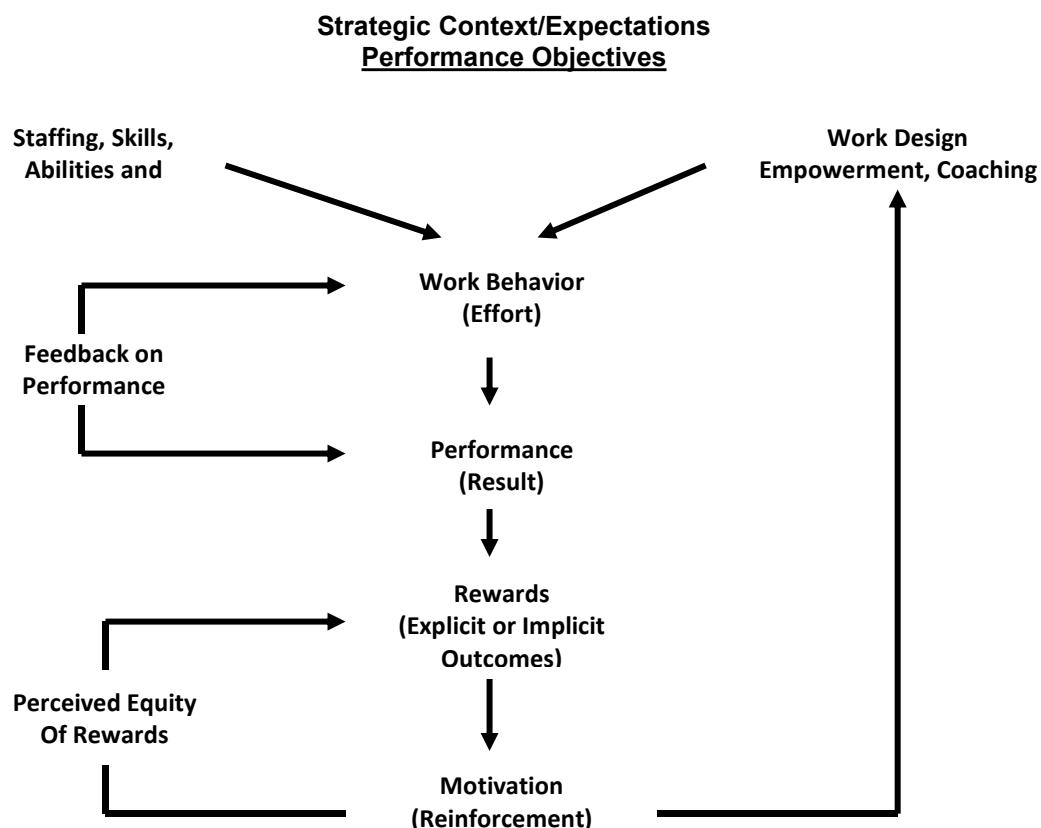
Adapun faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja adalah sangat berkaitan dengan kemampuan sumber daya manusia, sebagaimana diungkapkan oleh Mahmudi (2010: 21) bahwa: “Kinerja seseorang banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*ability*), sikap (*attitudes*), perilaku (*behavior*), dan sebagainya.”

Pandangan yang mengacu pada faktor ekstrinsik dikemukakan antara lain oleh Cahyono (Hasbi, 2002) “yang mengidentifikasi bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah modal, metode (proses), sistem produksi, lingkungan organisasi, dan lingkungan negara (sosial Politik)”. Sedangkan Stoner (Hasbi, 2002:30) menyatakan bahwa: “faktor yang mempengaruhi kinerja adalah angkatan kerja, biaya energi, keadaan fasilitas peralatan, tingkat pengeluaran untuk penelitian dan pengembangan, perubahan struktur keluarga, inflasi dan kebijakan pajak”. Kale (2003:18) mengungkapkan bahwa: “secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia dapat dibagi kedalam

dua perbedaan pokok, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri manusia (*intrinsik*) dan faktor yang berasal dari luar diri (lingkungan) manusia (*ekstrinsik*)”.

Walker (1992:25) “ menjelaskan tentang Model perilaku dan kinerja bahwa: Yang mendasari cara kita mengelola kinerja maka asumsi tertentu tentang perilaku pegawai, atau motivasi, dari sudut pandang akal sehat, kinerja yang jelas dipengaruhi oleh bagaimana orang menanggapi kondisi yang mempengaruhi pekerjaan mereka.”

Adapun Model teori tentang strategi peningkatan kinerja menurut James W. Walker sebagai berikut:



**Gambar 2.1** *Behavioral View of Performance* (James W.Walker, 1992:259)

Gambar tersebut di atas mengidentifikasi faktor-faktor penentu utama perilaku individu, kinerja, dan motivasi, Moorhead & Griffin dan Model ini di adaptasi dari model motivasi kinerja yang dikembangkan oleh para peneliti, (Moorhead & Griffin dalam Walker, 1992:259).

Dari gambaran model perilaku kinerja di atas menjelaskan juga bahwa kompetensi dalam hal ini *Staffing, abilities* dan *knowledge* dapat mempengaruhi peningkatan kinerja melalui perilaku kerja pegawai sedangkan *Work Desain* (Rancangan Pekerjaan) juga dapat mempengaruhi peningkatan kinerja melalui perilaku kerja pegawai. Hal ini dijelaskan oleh James W. Walker (1992:259) bahwa “Variabel-variabel tertentu yang mempengaruhi kinerja yang dikontrol oleh manajemen, desain Pekerjaan (tugas-tugas atau kegiatan pekerjaan, konten pekerjaan), konteks organisasi (misalnya, gaya supervisi, organisasi kerja, kondisi kerja fisik, pergantian, jam kerja, dll), dan tujuan kinerja (mungkin terkait dengan tujuan organisasi), semua memiliki efek langsung pada tingkat dan sifat usaha individu ditujukan untuk pekerjaan, kompetensi individu juga merupakan variabel penting. Individu pekerja keras tanpa keterampilan yang diperlukan, kemampuan, atau pengetahuan yang tidak mungkin banyak mencapai pada pekerjaan mereka.”

Selanjutnya *output* dari kinerja akan menghasilkan *Reward* atau imbalan/kompensasi dalam bentuk gaji, tunjangan kerja, pengakuan dari rekan kerja dan atasan serta kesempatan promosi bagi pegawai. *Reward* tersebut merupakan hal yang paling nyata didapatkan oleh pegawai sebagai hasil kinerja yang telah dicapai sehingga mencapai suatu kepuasan dalam diri pegawai tersebut,

hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi kinerja pegawai maka akan berpengaruh positif terhadap imbalan yang didapatkan oleh pegawai.

Menurut Walker,(1992) “dalam Teori Harapan motivasi kinerja pegawai mengatakan bahwa 'persepsi dan nilai-nilai penentu penting dari usaha yang mereka akan dikeluarkan, Motivasi hanyalah penguatan positif suatu pencapaian kinerja dalam pengalaman pemberian penghargaan. Usaha masa depan dan perilaku yang dipengaruhi oleh hasil masa lalu.”

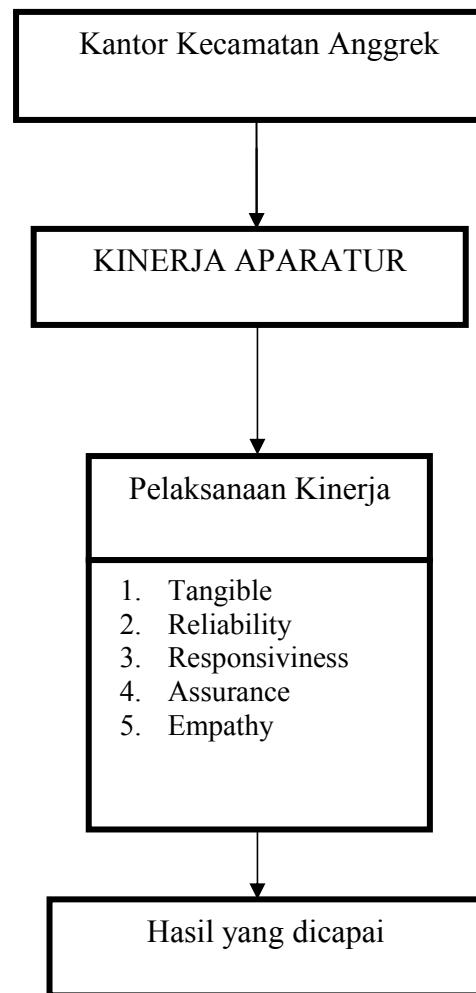
Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian harapan pegawai yakni adanya imbalan yang didapatkan dari hasil pencapaian kinerja yang dicapai akan menimbulkan motivasi yang tinggi, maka dapat dikatakan bahwa sesuai dengan teori dari Model James W. Walker tersebut bahwa motivasi dipengaruhi oleh imbalan yang didapatkan dari hasil pencapaian kinerja. Dalam penelitian ini mengacu pada model yang kembangkan oleh James W. Walker tentang variabel-variabel yang dapat menimbulkan kinerja dan variabel yang ditimbulkan oleh kinerja tersebut.

### **2.3 Kerangka Pikir**

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam hal ini aparatur negara menjadi begitu penting, karena dengan aparatur negara yang profesional maka setiap pekerjaan yang telah direncanakan dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Usaha pencapaian tujuan organisasi tidaklah selalu berlangsung dengan mulus, karena mungkin iklim organisasi dapat menghambat seseorang berprestasi dalam pencapaian tujuan organisasi itu. Faktor yang paling

menentukan hambatan itu adalah manusianya, karena itu faktor penghambat jalannya roda organisasi harus dicari dari unsur manusia itu sendiri. Pada umumnya Pegawai Negeri Sipil yang memiliki semangat, keterampilan, kecakapan serta kesungguhan dalam melaksanakan tugasnya, kemungkinan besar dapat mencapai prestasi yang tinggi. Pada saat ini tampak pula kecenderungan besar perhatian pada manusia sebagai individu dan makhluk sosial yang berpengaruh dan menentukan produktivitas organisasi.

Zeithaml et al (dalam Pasolong 2007 : 135) bahwa karakteristik lembaga pelayanan publik yang terungkap dari tangible, emphaty, reliability, responsiveness, assurance. 1) *Tangibles* (Bukti Fisik), adalah fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai Kantor Camat Anggrek dalam melayani masyarakat; 2) *Reability* (reabilitas atau keandalan), adalah kemampuan aparat Kantor Camat Anggrek untuk memberikan pelayanan yang benar, tepat waktu dan dapat diandalkan; 3) *Responsiveness* (responsifitas atau daya tanggap), adalah kesediaan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat; 4) *Assurance* (jaminan), adalah kesediaan dan kesiapan pegawai Kantor Camat Anggrek untuk memberikan pelayanan; 5) *emphaty* (empati), adalah rasa peduli, perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat. Dari uraian tersebut diatas, maka secara sistematis dapat digambarkan dengan kerangka pikir sebagai berikut :



**Gambar 2.2:** Kerangka Pikir

## **BAB III**

### **OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara dengan alasan bahwa Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara merupakan salah satu daerah di Kabupaten Gorontalo Utara yang telah mencoba mengembangkan sumber daya aparatur pemerintah daerahnya yang berbasis kinerja sebagai amanah dari otonomi daerah di Indonesia. Pengumpulan data penelitian dilakukan pada selama dua bulan di Kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Berdasarkan permasalahan penelitian yang dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini juga menggunakan tipe penelitian Studi Kasus.

##### **3.2.2 Informan Penelitian**

Penelitian ini tidak menggunakan angka dalam mengumpulkan data dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasil penelitiannya. Responden dalam metode penelitian kualitatif berkembang terus (*snowball*) atau bola salju yang

menggelinding semakin lama semakin besar secara bertujuan (*purposive*) sampai data yang dikumpulkan dianggap memuaskan. Alat pengumpul data atau instrument penelitian dalam penelitian kualitatif adalah si peneliti sendiri. Jadi peneliti merupakan *key instrument* dalam mengumpulkan data maka peneliti terjun sendiri ke lapangan secara aktif.

Pada penelitian ini yang menjadi informan adalah mereka yang mempunyai kaitan erat dengan proses upaya peningkatan kinerja pegawai yang mencakup informasi tentang kompetensi pegawai, desain pekerjaan, perilaku pegawai, kinerja pegawai, Reward Pegawai serta motivasi pegawai yang diantaranya para pejabat dan pegawai pada lingkup kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara yaitu:

**Tabel. 3.1**  
Jumlah Informan

No	Informan	Jumlah
1.	Camat	1 orang
2.	Sekretaris Camat	1 orang
3.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	1 orang
4.	Masyarakat	2 orang
	Jumlah	5 orang

Sumber: Data Primer: 2020

### **3.2.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data yang diperoleh secara langsung dari lapangan yaitu di kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara dan melalui informan. Data primer ini berupa pedoman wawancara yaitu daftar pertanyaan yang ditujukan kepada informan dalam hal ini pejabat maupun pegawai di kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil mempelajari dan menelaah berbagai literatur yang ada sesuai topik penelitian, selain itu juga dapat diperoleh melalui pihak pemerintah kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu masalah analisis kinerja di lihat dari segi: wujud (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy)

### **3.2.4 Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen penelitian adalah berupa alat bantu yang digunakan dalam kelancaran penelitian. Adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### **1. Observasi**

Observasi atau pengamatan adalah teknik pengamatan yang dilakukan di kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara dengan jalan mengamati objek penelitian guna mendapatkan kelengkapan data dan mendapat gambaran mengenai objek penelitian sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

## **2. Interview/wawancara**

Wawancara merupakan cara pengumpulan data melalui kegiatan tanya jawab secara langsung dengan informan untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data penelitian yang dilakukan dengan menelusuri data yang tersedia dalam bentuk surat-surat, buku-buku atau catatan-catatan, laporan-laporan dan sebagainya.

### **3.2.5 Analisis Data**

Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2011: 91) “mengatakan bahwa analisa kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan data dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.”

Proses analisis kualitatif dalam penelitian ini, dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yakni hasil wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya. Setelah dibaca dipelajari dan ditelaah, maka langkah selanjutnya ialah mengadakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## 1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemerasan perhatian serta penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan peneliti dengan cara menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, proses reduksi data dilakukan dengan langkah sebagai berikut.

- a. Mengecek nama dan kelengkapan identitas informan dan mengecek sejauh mana kelengkapan infornasi data yang diberikan.
- b. Mengecek kelengkapan instrument (daftar pertanyaan) sesuai dengan indikator kinerja. Setiap indikator dipisahkan lalu disatukan dengan jawaban yang berikan oleh informan.

## 2. Penyajian Data

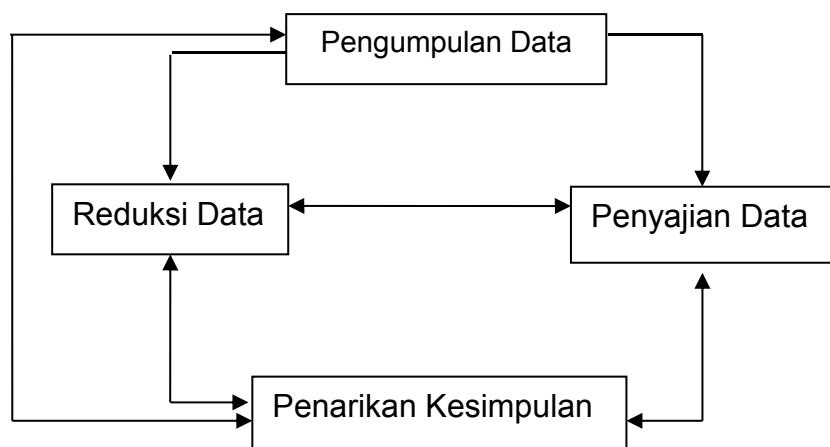
Dalam penyajian data peneliti mengumpulkan informasi yang tersusun yang memberikan dasar pijakan kepada peneliti untuk melakukan suatu pembahasan dan pengambilan kesimpulan. Penyajian ini, kemudian untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang terpadu sehingga mudah diamati apa yang sedang terjadi kemudian menentukan penarikan kesimpulan secara benar.

## 3. Menarik Kesimpulan / Verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diversifikasi oleh peneliti selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran peneliti, suatu tinjauan ulang pada catatan lapangan atau mungkin menjadi begitu seksama dan makan tenaga dengan peninjauan kembali atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Telah dikemukakan tiga hal utama yang merupakan komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan sebagai suatu yang saling terkait pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut dengan analisis. Tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan suatu proses siklus dan interaktif, dapat dilihat gambar berikut ini :

**Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif (*Interactive model of analysis*)**



Sumber : Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011: 91)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Lokasi penelitian**

Berdasarkan Permendagri Nomor 54 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Tahapan, Tatacara Penyusunan, Pengendalian, Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah, serta Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah olehnya dibutuhkan suatu Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lakip) 2014 sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan program dan kegiatan yang penganggaranya bersumber dari APBD kab. Gorontalo Utara Tahun 2014 oleh pemerintah Kecamatan Anggrek.

Kecamatan Anggrek merupakan salah satu Kecamatan di Wilayah Kabupaten Gorontalo Utara yang baru diresmikan sebagai Daerah Otonom sendiri pada tanggal 26 April 2007 hasil pemekaran dari Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo. Adapun dasar hukum lahirnya Kecamatan Anggrek adalah dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 29 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kecamatan Anggrek.

Pemerintah Kecamatan Anggrek dengan Ibukota Kabupaten Gorontalo Utara merupakan salah satu kecamatan yang terluas, dimana jumlah desanya sekitar 15 Desa 68 Dusun dan Secara geografis wilayah ini berbatasan

langsung dengan Provinsi Sulawesi Tengah yang merupakan Center Point Jalan Lintas Barat sehingga secara ekonomis menjadikan salah satu pusat pertumbuhan yang ekonomis.

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| 1. Desa Tutuwoto;    | 10). Desa Ibarat;     |
| 2. Desa Tolongio;    | 11). Desa Tolango;    |
| 3. Desa langge;      | 12). Desa Iloheluma;  |
| 4. Desa Motilango;   | 13). Desa Dudepo;     |
| 5. Desa Helumo;      | 14). Desa Ilodulunga. |
| 6. Desa Popalo;      | 15). Desa Datahu      |
| 7. Desa Hiyalo Oile; |                       |
| 8. Desa Putiana;     |                       |
| 9. Desa Ilangata;    |                       |

Pemerintah Kecamatan Anggrek adalah Unsur Pelaksana Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara yang di Pimpin oleh Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Kecamatan Anggrek memiliki letak geografis yang sebagian besar berada dipesisir laut sulawesi topografi datar, lereng dan berbukit, dengan posisi.

- 0,30 Lintang Utara
- 1 Lintang Selatan
- 121 Bujur Timur
- 123 Bujur Barat

Dengan batas – batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Sulawesi;
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Motilango dan Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo;
- Sebelah Timur berbatasan dengan kecamatan Kwandang;
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Monano.

Kecamatan Anggrek Mempunyai 15 Desa 68 Dusun yang mempunyai potensi Sumber Daya Alam masing-masing. Dari Lima Belas Desa tersebut satu Desa (Desa Dudepo) merupakan Desa Pulau dengan jarak tempuh dari Pelabuhan Anggrek  $\pm$  45 menit jika menggunakan Perahu Motor. Kecamatan Anggrek mempunyai Panjang garis pantai  $\pm$  39 Km atau 19,5% dari total panjang garis pantai Kabupaten Gorontalo Utara. Di Ibu Kota Kecamatan Anggrek (Desa Ilangata) terdapat lokasi Pelabuhan Samudra yakni Pelabuhan Anggrek yang merupakan Pelabuhan antar Pulau, antar Daerah bahkan antar Negara dan menjadi Kawasan Pelabuhan Terpadu yang hanya terletak di Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara Provinsi Gorontalo.

#### **4.1.2 Tugas Pokok Dan Fungsi**

Tugas pokok dan fungsi kantor camat Anggrek yaitu :

- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan program dan upaya pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan sosial kemasyarakatan.
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan program dan upaya peningkatan kesejateraan rakyat.

- d. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pemantauan serta memfasilitasi penyelesaian masalah pertanahan.
- e. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- f. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- g. Mengkoordinasikan pelaksanaan program pembangunan sumber daya.
- h. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- i. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa.
- j. Melaksanakan pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat sesuai ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa.

## **4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Untuk mengukur kinerja pegawai pada Kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara, maka perlu diukur melalui kualitas individu dan organisasi melalui aspek pelayanan publik. Zeithaml et al (dalam Pasolong 2007 : 135) bahwa karakteristik lembaga pelayanan publik yang terungkap dari tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance. 1) *Tangibles* (Bukti Fisik), adalah fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai Kantor Camat Anggrek dalam melayani masyarakat; 2) *Reability* (reabilitas atau keandalan), adalah kemampuan aparatur Kantor Camat Anggrek untuk memberikan pelayanan yang benar, tepat

waktu dan dapat diandalkan; 3) Responsiveness (responsifitas atau daya tanggap), adalah kesediaan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat; 4) *Assurance* (jaminan), adalah kesediaan dan kesiapan pegawai Kantor Camat Anggrek untuk memberikan pelayanan; 5) *emphaty* (empati), adalah rasa peduli, perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat. Untuk itu melalui pendekatan teori diatas peneliti selanjutnya membahasnya lebih mendalam sebagai berikut:

#### **4.2.1 Kinerja Pegawai Dilihat Dari Aspek *Tangible*s (Berwujud)**

Mengenai aspek *Tangible*s tentunya wujud dari kinerja pegawai itu dibantu oleh faktor pendukung lainnya dalam hal sarana dan prasarana. Sarana dan prasaran membantu kinerja pegawai pada Kantor Camat Anggrek dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas pelayanan yang ada di Kantor Camat Anggrek, terkait dengan sarana dan prasarana mengatakan bahwa:

*“... Mungkin kalau di kantor camat anggrek ini fasilitas dan sarana prasarana yang masih kurang yaitu jaringan wifi, sehingga pelayanan atau permintaan data ada sedikit kendala. Tapi kedepan kami sudah usahakan dan masih dalam proses wifi tersebut.”. (P-01 Wawancara dengan pegawai. 3 Februari 2021)*

Lebih lanjut terkait kemampuan pegawai dalam mengoperasikan fasilitas pendukung kerja juga menentukan peningkatan kinerja pegawai. Berdasarkan

hasil wawancara peneliti dengan masyarakat umum penerima layanan pada pelayanan Kantor Camat Anggrek mengatakan bahwa:

*“...Kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan seperti penggunaan komputer misalnya dalam membuat surat rekomendasi penerbitan e-KTP saya menilai kurang begitu menguasai. karena beberapa kali alasan komputer rusak, jadi harus tunggu beberapa hari untuk hasil percetakan e-KTP”. (M-01 wawancara 4 Februari 2021)*

Sedangkan pernyataan Sekretaris Camat Anggrek dalam wawancara, sedikit berbeda dibandingkan apa yang dikatakan oleh masyarakat, bahwa:

*“...Dalam hal ini kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan sudah baik, seperti penguasaan teknologi komputer yang memadai. Memang ada sedikit perbedaan diantara pegawai yang sudah senior dengan yang junior, dimana yang junior lebih bisa beradaptasi dengan perkembangan teknologi dibandingkan dengan yang senior. Hal ini tentunya masih bisa dimaklumi sepanjang tidak menghambat hasil pekerjaan mereka. (P-02 Wawancara 4 Februari 2021)*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan kunci diatas, sejalan dengan pendapat Sinambela (2012: 4), mengemukakan bahwa “kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas

yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan”.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas peneliti berpendapat bahwa kinerja dapat diartikan: pelaksanaan suatu pekerjaan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Definisi ini menunjukan bahwa kinerja lebih ditekankan pada proses, dimana selama pelaksanaan pekerjaan tersebut sehingga penyempurnaan-penyempurnaan sehingga pencapaian hasil kerja atau kinerja dapat dioptimalkan.

#### **4.2.2 Kinerja Pegawai Dilihat Dari Aspek Reliability (Kehandalan)**

Mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam optimalisasi pelayanan publik maka berikut ini pernyataan dari masyarakat yang menilai aspek keandalan pegawai di Kantor Camat Anggrek yang mengatakan bahwa:

*“... Kalo menurut saya tentang keandalan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Tetapi dengan keterbatasan yang ada tidak bisa disamakan dengan standar pelayanan yang ada di kota-kota besar. Karena kualitas SDM kita memang belum cukup kuat dalam hal kapasitas dan kapabilitas melayani masyarakat. tapi saya pribadi masih memaklumi hal itu.” (M-02 Wawancara 6 Februari 2021)*

Tanggapan lain dari pegawai dibagian umum Kantor Camat Anggrek mengatakan bahwa:

*“... kalau pegawai di kantor camat anggrek ini insyallah tanggap. Karna itu tanggu jawab kami kepada masyarakat. (M-03 Wawancara dengan pegawai 3 Februari 2021)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait dengan kehandalan petugas dalam melayani masyarakat ternyata berdasarkan pedapat Pasolong (2007:27) mengatakan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari definisi diatas, terdapat setidaknya empat elemen yaitu : (1) hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti bahwa kinerja tersebut adalah “hasil akhir” yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau berkelompok. (2) Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik. Meskipun demikian orang atau lembaga tersebut harus dalam kendali, yakni mempertanggung jawabkan pekerjaannya kepada pemberi dan hak kewenangan, dia tidak akan menyalahgunakan hak dan kewenangannya tersebut. (3) pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas-tugas individu atau lembaga tertentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan, dan (4) pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika,artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja perkerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

Berdasarkan pendapat ahli diatas, peneliti berkesimpulan bahwa didalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, pimpinan melakukan tugas-tugasnya dibantu oleh pimpinan yang lain bersama dengan pegawai mereka. Keberhasilan pimpinan melaksanakan tugasnya akan dipengaruhi oleh kontribusi pihak lain. Arti kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja individu, jika kinerja individu akan mempengaruhi kinerja pimpinan kinerja organisasi. Untuk mengetahui kinerja organisasi perlu dilakukan pengukuran.

#### **4.2.3 Kinerja Pegawai Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (daya tanggap)**

Responsiveness adalah sikap tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Menganal bentuk sikap tanggap dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Anggrek, bahwa:

*“...Dalam memberikan pelayanan kami berusaha untuk melakukan dengan konsep 5S. Alhamdulillah semua pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan dengan tanggap kami melayani masyarakat. Dan bentuk soal kepuasan masyarakat itu sesuai dengan persepsi mereka masing-masing.” (P-04 Wawancara dengan pegawai 7 Februari 2021)*

Berbagai pernyataan tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan dari masyarakat yang dalam hal ini masyarakat sedikit paham mengenai bentuk sikap tanggap dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Anggrek. Hasil wawancara dengan masyarakat mengenai bentuk sikap yanggap

dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan maka berikut pernyataan dari masyarakat bahwa:

*“...Kemarin saya mengurus permohonan merekam e-KTP tetapi ada berkas yang masih kurang namun tetap dilayani selama menunggu proses pemberkasan dari kelurahan selesai” (M-04 Wawancara 6 Februari 2021)*

Pernyataan dari masyarakat tersebut menunjukkan bahwa sikap tanggap dan kesediaan menjadi pelayan masyarakat yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat anggrek telah dilakukan dengan baik oleh pegawai. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Kinerja organisasi atau lembaga sangat dipengaruhi kinerja individu, oleh sebab itu apabila kinerja organisasi ingin diperbaiki tentunya kinerja individu perlu diperhatikan (Prawirosentono,1999: 3). Untuk meningkatkan kinerja ini perlu dibuat standar pencapaian melalui penulisan pernyataan-pernyataan tentang berbagai kondisi yang diharapkan ketika pekerjaan akan dilakukan. (Rowland, 1960: 36).

#### **4.2.4 Kinerja Pegawai Dilihat Dari Aspek (jaminan)**

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat.

Mengenal standar pelayanan yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Camat Anggrek berikut adalah pernyataan dari staf pegawai bahwa:

*“...Pelayanan administrative di kantor camat anggrek dimohonkan pada waktu itu tidak mendapatkan pelayanan khusus atau istimewa. Namun demikian untuk kepuasan masyarakat pelayanan berelas haruslah disediakan pada waktu yang akan datang. Hal ini disarankan mengingat kemampuan dan kebutuhan masyarakat juga berbeda-beda”*  
*(P-05 Wawancara dengan pegawai 6 Februari 2021)*

Pernyataan lain juga Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara yang mengatakan bahwa:

*“...Pelayanan sudah baik namun masih ada yang harus dibenahi. Ketidak mampuan aparatur pelaksana dalam menjelaskan hal-hal yang bersifat teknis disebabkan oleh tidak ditempatkannya petugas teknis..”* (P-04 Wawancara Dengan Pegawai 6 Februari 2021)

Menurut Pasolong (2008: 175) bahwa konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil yang di capai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Peningkatan kualitas pelayanan bagi birokrasi pemerintah bukanlah hal yang mudah seperti membalikkan telapak tangan. Hal itu karena upaya pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkungan birokrasi pemerintahan kita yang pada saat ini berada pada kondisi yang memperhatinkan. Pengalaman berbagai *assessment* yang dilakukan oleh lembaga lembaga internasional selama ini, menyimpulkan bahwa Indonesia sampai saat ini belum mampu mengembangkan *good governance* (Nugroho, 2014). Birokrasi di Negara kita ini juga belum mampu menyelenggarakan pelayanan kepada publik yang efisien, adil, responsive, dan akuntabel (Nugroho, 20014). Sebaliknya, birokrasi kita lebih mencerminkan *mindset* mengontrol masyarakat, bukan melayanai (Taufiq Effendi, 2008; Dwiyanto, 2008).

Mengaju pada deskripsi dan analisisi kritis konsep atau teori yang telah diuraikan terdahulu, peneliti menilai bahwa kinerja selalu berbicara pada proses dan hasil akhir. Untuk memperoleh hasil akhir kualitas kerja yang optimum, setiap tahapan perlu dikaji dan disempurnakan sehingga pegawai memahami tugas dan tanggungjawabnya. Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab tersebut pegawai seyogyanya diberikan wewenang, dimotivasi dan diarahkan.

#### **4.2.5 Kinerja Pegawai Dilihat Dari Aspek *Emphaty* (empati)**

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan masyarakat secara akurat dan spesifik.

Mengenai bentuk perhatian pelayanan e-KTP di Kantor Camat Anggrek yang diungkapkan oleh salah seorang masyarakat pengguna layanan mengatakan bahwa:

*“...Perhatian pelayanan di kantor Camat Anggrek itu menjadi sebuah kewajiban sehingga apa yang menjadi melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang kita sebagai seorang pegawai melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena masyarakat yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga masyarakat mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan aparatur pemerintah dalam memenuhi harapan masyarakat.*

*(M-05 Wawancara 7 Februari 2021)*

Hal tersebut dirasakan oleh sebagian masyarakat yang merasa kepedulian pegawai di Dukcapil menunjukkan hasil yang positif:

*“...Saya selama proses pelayanan bagi saya merasa dilayani dengan penuh perhatian. Para pegawai juga menanyakan dengan kalimat yang sopan santun. Oleh sebab itu saya berharap nuansa seperti ini perlu untuk dipertahankan. .” (M-06 Wawancara 7 Februari 2021)*

Lain halnya dengan pendapat salah seorang masyarakat yang kami wawancarai:

*“...saya meyakini bahwa setiap aparat pegawai itu sudah ahli dalam kompetensinya. Akan tetapi ada oknum pegawai yang penerima tamu tidak menampakkan mimik yang simpatik kepada saya. Analisa saya mungkin karena pakaian saya sudah sedikit using dan tampak tua. Sehingga saya akhirnya tidak merasa terlalu diperhatikan. Beruntung beberapa hari kemudian setelah saya membawa anak saya akhirnya pengurusan e-KTP anaknya saya berjalan lancar. .” (M-05 Wawancara 7 Februari 2021)*

Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada masyarakat.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir tetap pada persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu layanan. Dalam melaksanakan misinya, seringkali organisasi hanya mementingkan pencapaian produktifitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitasnya, padahal kualitas selalu berfokus pelanggan (costumer focused quality) sehingga kualitas mengacu pada segala sesuatu yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai keinginan pelanggan (masyarakat)

Peningkatan kualitas pelayanan bagi birokrasi pemerintah bukanlah hal yang mudah seperti membalikkan telapak tangan. Hal itu karena upaya pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkungan birokrasi pemerintahan kita yang pada saat ini berada pada kondisi yang memperhatinkan. Pengalaman berbagai *assessment* yang dilakukan oleh lembaga lembaga internasional selama ini, menyimpulkan bahwa Indonesia sampai saat ini belum mampu mengembangkan *good governance* (Nugroho, 2014). Birokrasi di Negara kita ini juga belum mampu menyelenggarakan pelayanan kepada publik yang efisien, adil, responsive, dan akuntabel (Nugroho, 20014). Sebaliknya, birokrasi kita lebih mencerminkan *mindset* mengontrol masyarakat, bukan melayanai (Taufiq Effendi, 2008; Dwiyanto, 2008).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci kemudian didukung oleh pendapat ahli, maka peneliti berkesimpulan bahwa kinerja pegawai tidak terlepas dari bagaimana cara organisasi memperhatikan aspek kualitas pelayanan public. Hal ini dikarenakan Kantor Camat Anggrek adalah manifestasi dari Presiden, Gubernur, Bupati Gorontalo Utara sehingga perlu memperhatikan ukuran keberhasilan masing-masing kinerja individu pegawai. Kondisi tersebut mengharuskan pemerintah untuk melakukan suatu strategi atau metode pelayanan yang lebih inovatif. bahwa strategi atau metode untuk melaksanakan optimalisasi kualitas pelayanan publik dibutuhkan perubahan atau dapat dilakukan melalui adopsi atau inovasi program pelayanan publik yang dapat dilihat dalam kehidupan individu maupun masyarakatnya. Hal ini diartikan sebagai suatu pembentukan

struktur sosial baru dalam mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu optimalisasi kualitas pelayanan publik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja pegawai dilihat dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy saling memiliki keterkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Hal tersebut dikarenakan dukungan antar sesama pegawai, pimpinan, pimpinan daerah, serta masyarakat akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada tingkat Kecamatan.

#### **5.2 Saran**

Untuk lebih mengefektifkan kinerja pegawai memberikan pelayanan kepada publik pada Kantor Camat Anggek disarankan Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara untuk dapat meningkatkan kedisiplinan bagi para pegawai yang sering terlambat masuk kantor dan pulang lebih awal sebelum jam kantor. Camat Anggrek sebagai orang yang paling bertanggung jawab di Kantor juga harus sigap mengambil keputusan atau memberikan sanksi bagi pegawai yang melanggar tata tertib yang telah ditentukan oleh Peraturan Perundang-undangan. Pentingnya bagi pegawai di Kantor Camat Anggrek agar lebih disiplin waktu kerja terutama saat jam pagi kantor agar masyarakat tidak mengantri panjang saat akan dilayani.

Pentingnya agar seluruh jajaran Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan di Kantor Camat Anggrek agar menyadari tugas dan fungsi utama sebagai seorang pelayan masyarakat dengan bekerja maksimal agar indicator keberhasilan dari pelayanan dapat berjalan dengan Efektif dan Efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2015. *Sikap Manusia*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- As'ad, Moh., 2004, *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia : Psikologi Industri*, Edisi Ke-empat, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Debora, 1999, *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja (Sebuah Studi di Rumah Sakit Suaka Insan, Banjarmasin)*, Tesis, Program PascasarjanaUniversitas Brawijaya, Malang.
- Dharma, Agus. 20013. *Manajemen Supervisi*. Cetakan Kelima, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Dilham, Ami. 2005. *Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Tirtanadi Medan*, Tesis, Sekolah Pasca Sarjana USU ; Medan, (Tidak Dipublikasikan).
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Lako, Andreas. 2004. *Kepemimpinan dan Prestasi Kerja Organisasi, Isu, Teori, dan Solusi*, Cetakan Pertama, Amara Books, Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remadja Rosdakarya, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Evaluasi Prestasi Kerja SDM*, Cetakan Kedua, PT Refika Aditama, Bandung.
- Muhammad, Arni. 2011. Komunikasi Organisasi, Cetakan kesebelas, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Budaya Organisasi*. Cetakan Kedua, Rineka Cipta, Jakarta.
- Praptini, Yulianti. 2004. *Iklim Organisasi dan Burnout Perawat Rumah Sakit Di Jawa Timur*. Majalah Ekonomi, Tahun XIV, No.3 Desember 2004.
- Pasolong, 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Riduwan, 2012. *Analisis Path*. Alfabeta. Bandung

- Saragih, Ferdinand, dan Akib Haedar. 2004. *Iklim Organisasi Kreatif: Memahami Iklim Organisasi Sebagai Determinan Kreativitas*. Usahawan, No. 09 TH. XXXIII September.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2012. *Kinerja Pegawai. Teori Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sugiono. 2011. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta: Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2007. *Statistik untuk Penelitian*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sunarto. 2004. *Perilaku Organisasi*. Penerbit AMUS, Yogyakarta.
- Suntoro, Irawan. 2009. *Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi kerja Dosen FKIP Universitas Lampung*. Diakses Tanggal 25 Mei 2010. <http://pustakailmiah.unila.ac.id>
- Sunyoto, Danang. 2012. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber daya Manusia*. PT. Buku Seru. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2004. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Cetakan Keenam, PT SUN, Jakarta
- Wahjosumidjo. 2007. *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wahyono, Bambang, 2009, *Pengaruh Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Studi Kasus pada Pegawai Kantor Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Kabupaten Probolinggo)*, Tesis Program Pascasarjana STIEKN Jaya Negara Malang
- Wirawan, 2007, *Budaya dan Iklim Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2009, Teori-Teori Kepuasan Kerja, Student Journalism, Wartawarga <http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2009/12/teori-teori-kepuasan-kerja-2/>
- <http://gorontaloutarakab.bps.go.id/publikasi/>.

## **KINERJA APARATUR PADA KANTOR CAMAT ANGGREK KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Nama Peneliti : Abdul Sukron Ali

NIM : S2117113

Prodi : Ilmu Pemerintahan

### **A. Kinerja Pegawai Dari Aspek Berwujud (Tangible)**

1. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Catat Angrek? Jelaskan!
2. Fasilitas dan Sarana Prasarana Apa Yang Masih Kurang Memadai?
3. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan atau Undang-Undang yang berlaku? Jelaskan!

### **B. Kinerja Pegawai Dari Aspek kehandalan (reliability)**

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Camat Angrek ini? Jelaskan!
2. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Angrek sudah tepat sasaran? Jelaskan!
3. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Angrek ini? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!

### **C. Kinerja Pegawai Dari Aspek ketanggapan (responsiveness)**

1. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya? Jelaskan!
2. Apa saja pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Angrek? Jelaskan!
3. Apakah pegawai yang ada di Kantor Camat Angrek bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!

### **D. Kinerja Pegawai Dari Aspek jaminan (assurance)**

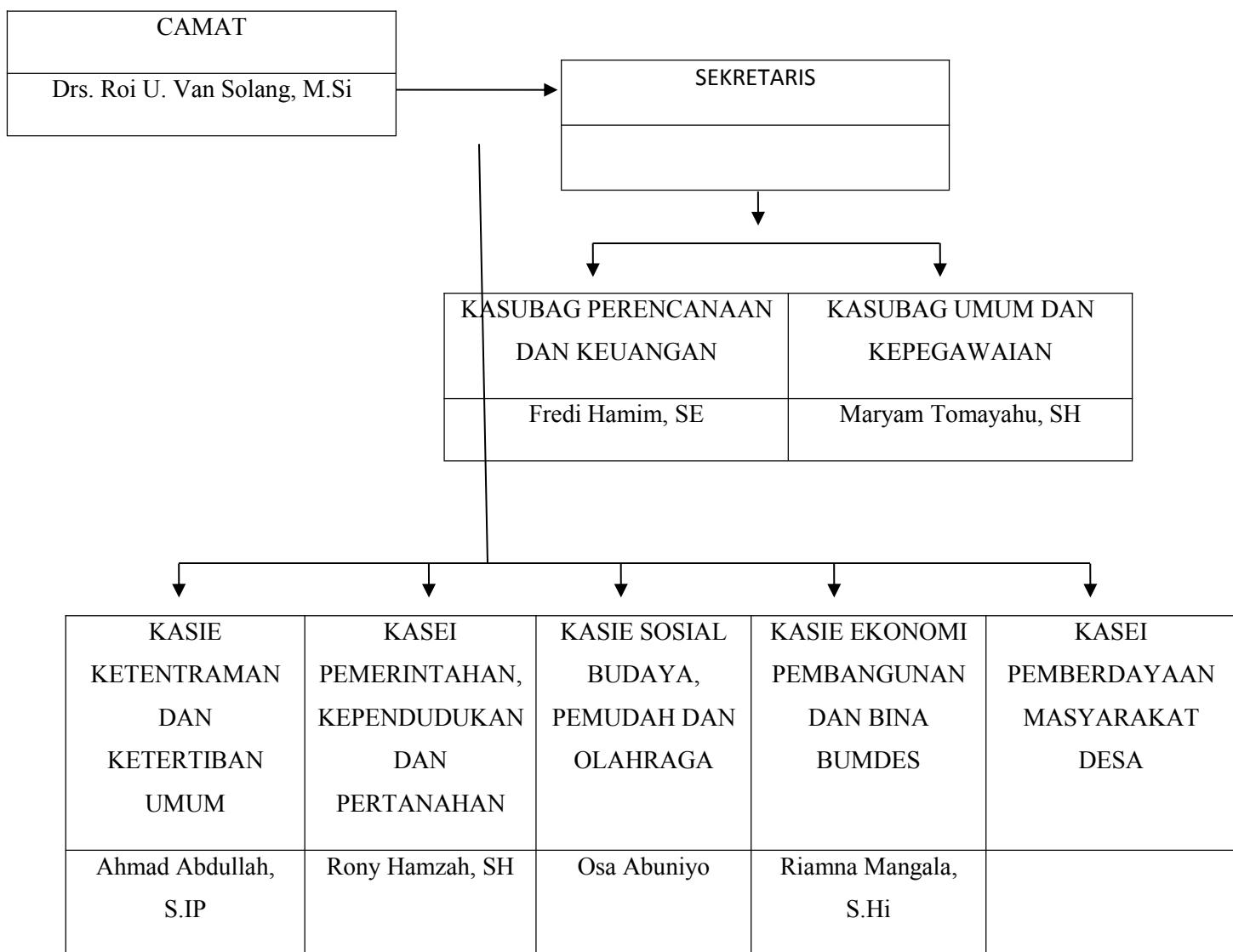
1. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Angrek sudah dianggap jelas? Jelaskan!
2. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Kantor Camat Angrek sudah menunjukkan tanggungjawabnya dengan maksimal? Jelaskan!

3. Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar dapat menikmati layanan di Kantor Camat Angrek? Jelaskan!

**E. Kinerja Pegawai Dari Aspek empati (empathy)**

1. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Kantor Camat Angrek sudah menunjukkan tanggungjawabnya dengan maksimal? Jelaskan!
2. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!
3. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Camat Angrek? Jelaskan!

## Struktur Organisasi Kecamatan Anggrek



**Dokumentasi Wawancara Dengan Judul Skripsi “ Kenerja Aparatur Pada Kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara ”**



Dokumentasi Wawancara Pada Tanggal 3 Februari 2021



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;  
E-mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 3207/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XII/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Anggrek

di,-

Tempat

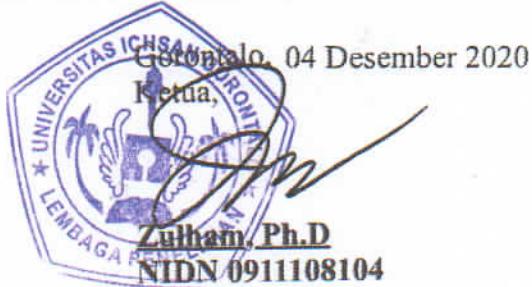
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Abdul Sukron Ali  
NIM : S2117113  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT ANGGREK KABUPATEN GORONTALO UTARA  
Judul Penelitian : KINERJA APARATUR PADA KANTOR CAMAT ANGGREK KABUPATEN GORONTALO UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.





**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA  
KECAMATAN ANGGREK**

Alamat : Jln. Trans Sulawesi Desa Ilangata Kode Pos 96525

Anggrek, 08 Maret 2021

Nomor : 070/K.Angg/27/III/2021

Sifat : Penting

Lamp : -

Perihal : **Izin Penelitian**

Menindak lanjuti Surat dari Universitas Ichsan Gorontalo, Nomor: 3207/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XII/2020, tentang Permohonan ***Izin Penelitian*** di Kecamatan Anggrek, maka dengan ini saya Camat Anggrek, Kabupaten Gorontalo Utara memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Abdul Sukron Ali  
Nim : S2117113  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik  
Judul Penelitian : Kinerja Aparatur Pada Kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara

Demikian Izin Penelitian ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk di laksanakan sesuai Peraturan yang berlaku di Lingkungan Pemerintah Kecamatan Anggrek.

  
CAMAT ANGGREK  
**DRS. ROI U VAN SOLANG M.SI**  
NIP:19670205 199802 1 004



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS IHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0587/UNISAN-G/S-BP/V/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ihsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : ABDUL SUKRON ALI  
NIM : S2117113  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Pada Kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 25%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 01 Mei 2021

Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**

NIDN. 0906058301

**Tembusan :**

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

S2117113

## SKRIPSI ABDUL SUKRON ALI\_S2117113\_kinerja aparatur pada kanto...

## Sources Overview

25%

OVERALL SIMILARITY

1	repository.unhas.ac.id INTERNET	3%
2	puput-safie.blogspot.com INTERNET	2%
3	id.scribd.com INTERNET	2%
4	ejurnal.untag-smd.ac.id INTERNET	2%
5	eprints.ipdn.ac.id INTERNET	2%
6	id.123dok.com INTERNET	1%
7	eprints.unpam.ac.id INTERNET	1%
8	jurnal.uisu.ac.id INTERNET	1%
9	text-id.123dok.com INTERNET	1%
10	www.scribd.com INTERNET	<1%
11	eprint.stieww.ac.id INTERNET	<1%
12	m.facebook.com INTERNET	<1%
13	eprints.ung.ac.id INTERNET	<1%
14	digilib.unila.ac.id INTERNET	<1%
15	digilib.esaunggul.ac.id INTERNET	<1%
16	core.ac.uk INTERNET	<1%
	eiournal.adbisnis.fisio-unmul.ac.id	

18	www.slideshare.net	<1%
19	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
20	jurnal.fisip.uniga.ac.id	<1%
21	eprints.undip.ac.id	<1%
22	repository.usu.ac.id	<1%
23	repository.unpas.ac.id	<1%
24	digilib.uinsby.ac.id	<1%
25	digilib.unimed.ac.id	<1%
26	www.unisanet.unisa.edu.au	<1%
27	jurnal.unigal.ac.id	<1%
28	muarojambikab.go.id	<1%
29	journal.stialanmakassar.ac.id	<1%
30	salmantabir.wordpress.com	<1%
31	www.jurnal.syntaxliterate.co.id	<1%

**Excluded search repositories:**

- None

**Excluded from Similarity Report:**

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 20 words).

**Excluded sources:**

- None

## ABSTRACT

### **ABDUL SUKRON ALI. S2117113. THE OFFICIALS' WORK PERFORMANCE AT THE ANGGREK SUB-DISTRICT OFFICE OF NORTH GORONTALO DISTRICT**

*The objective of this study is to find out the work performance of officials at Anggrek Sub-District office of North Gorontalo District. The type of this study is descriptive qualitative. The result of the study points out that 1) from the aspect of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, the officials' work performance at Anggrek Sub-District office of North Gorontalo District is interrelated with their work improvement since the supports among officials, leaders, local heads, and community will have impacted on the improvement of public service quality carried out at sub-district level. 2) the inhibiting factors for the officials' work performance are found intangible aspects where the insufficient availability of facilities and infrastructures will have impacted the organization's slow performance. Furthermore, from a reliability aspect, a part of the community assumes that officials are lack capability as public servants that they expect that training for officials' capacity improvement will support the sector of public service. This study suggests that 1) in order to make the officials' work performance in public service at Anggrek Sub-District office becomes more effective, it is advised that the local government of North Gorontalo district improve the officials' discipline especially for those who often come late to office and go home earlier before the office hours end. The Anggrek Sub-District head as the most responsible person in the office should also be active to make decisions or impose a sanction on officials that violate the code of conduct set by the Laws and Regulations. 2) it is imperative for the officials at Anggrek Sub-district office to be more disciplined in working hours particularly in the morning so that people who need their service will not be in a long queue; 3) it is imperative that State Civil Apparatus (ASN) from all levels within the Anggrek Sub-district office to be cognizant of their main task and function as public servants and to work to the utmost in order that the success indicator of public service will run in an effective and efficient way.*

*Keywords: work performance, officials*



## ABSTRAK

### **ABDUL SUKRON ALI. S2117113. KINERJA APARATUR PADA KANTOR CAMAT ANGGREK KABUPATEN GORONTALO UTARA.**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan bagaimananya kinerja aparatur pada kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kinerja pegawai dilihat dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy saling memiliki keterkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Camat Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Hal tersebut dikarenakan dukungan antar sesama pegawai, pimpinan, pimpinan daerah, serta masyarakat akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada tingkat Kecamatan; 2) Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai terdapat pada aspek tangibles dimana dukungan sarana dan prasarana yang kurang memadai berdampak pada lambannya kinerja organisasi. Selanjutnya pada aspek reliability pegawai dianggap oleh sebagian masyarakat kurang memiliki kapabilitas sebagai pelayan publik sehingga harapan masyarakat pelatihan peningkatan kapasitas aparatur dapat mendukung sektor pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran dalam penelitian ini yakni: 1) Untuk lebih mengefektifkan kinerja pegawai memberikan pelayanan kepada publik pada Kantor Camat Anggekdisarankan Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara untuk dapat meningkatkan kedisiplinan bagi para pegawai yang sering terlambat masuk kantor dan pulang lebih awal sebelum jam kantor. Camat Anggrek sebagai orang yang paling bertanggungjawab di Kantor juga harus sigap mengambil keputusan atau memberikan sanksi bagi pegawai yang melanggar tata tertib yang telah ditentukan oleh Peraturan Perundang-undangan; 2) Pentingnya bagi pegawai di Kantor Camat Anggrek agar lebih disiplin waktu kerja terutama saat jam pagi kantor agar masyarakat tidak mengantri panjang saat akan dilayani; 3) Pentingnya agar seluruh jajaran Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan di Kantor Camat Anggrek agar menyadari tugas dan fungsi utama sebagai seorang pelayan masyarakat dengan bekerja maksimal agar indicator keberhasilan dari pelayanan dapat berjalan dengan Efektif dan Efisien.

Kata Kunci: Kinerja; Aparatur



## CURICULUM VITAE

A.



**Identitas**

Nama	: ABDUL SUKRON ALI
Nama Panggilan	: Ukan
Nim	: S.21.17.113
Tempat Tanggal Lahir	: Kwandang, 09 Mei 1996
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Angkatan Keempat (kampus 3)	: Tahun 2017
Fakultas	: Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Status	: Mahasiswa Leguler
Agama	: Islam
Alamat	: Desa Botungobumgo
Nama Ayah	: Beni Ali
Nama Ibu	: Suryati Abas
Jumlah Saudara Kandung	: 2 (dua)
Nama Adik	: - Siti Asmita B. Ali S.P -Tri Sukrin B. Ali

### A. Riwayat Pendidikan

1. SDN 2 Molingkapoto Lulus Pada Tahun 2008
2. SMPN 2 Kwandang Lulus Pada Tahun 2011
3. SMAN 2 Kwandang Lulus Pada Tahun 2014