

PERANAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI TERPADU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT SAKO KOTA PALEMBANG

Chesia Julian Agustian

Nim : 21.11.210 ; Program Studi : Administrasi Publik

ABSTRACT

Chesia Julian Agustian, 2000, The Role of Integrated Administrative Staff Performance on Public Satisfaction at the Sako Sub-district Office, Palembang City, Public Administration at the Satya Negara State Administrative College (STIA) Palembang. The Principal Advisor (I) is H. Suparman, S.Sos., S.Pd.I., M.Si., and the Second Assistant Advisor (II) is H. Dahnil, S.E., M.Kom.

Public services at the Sako Sub-district Office in Palembang City play a crucial role in meeting the administrative needs of the community. Sako Sub-district in Palembang City is a densely populated district with diverse administrative needs. This makes the Sako Sub-district Office a strategic location for researching whether employee performance is effective, efficient, and satisfactory to the community.

The purpose of this research is to determine and analyze the role of integrated administrative employee performance on community satisfaction at the Sako Sub-district Office in Palembang City. The research method used is a qualitative method. Data or information was collected through interviews, observations, documentation studies, and bibliography. The data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The research results indicate that the performance of integrated administrative staff at the Sako Sub-district Office in Palembang City is suboptimal. This is due to ongoing complaints regarding service times and delays in administrative processing. However, service quality meets standards, service quantity is adequate, administrative completion timeliness is accurate, and costs are efficient. Interview results regarding the level of public satisfaction based on the Human Resource Index (IKM) also fall into the "not good" category, indicating public dissatisfaction with the services provided.

Keywords: Employee Performance, Public Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Administrasi sebagai salah satu cabang studi ilmu sosial, defenisinya tidak terbatas hanya sekedar pekerjaan yang berkenaan dengan ketatausahaan dari suatu organisasi. Keseluruhan proses administrasi bertitik tolak dari manusia, berorientasi pada manusia, dimaksudkan untuk kepentingan manusia dan diakhiri oleh manusia pula, oleh karenanya dalam menganalisa administrasi, manusia perlu mendapatkan perhatian yang utama.

Dalam organisasi publik untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut seperti yang sudah di atur dalam undang-undang maka di butuhkan tenaga kerja yang mampu memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat yang pada dasarnya merupakan konsumen dari produk pelayanan yang mereka buat.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang langsung dirasakan masyarakat. Kantor kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti

pengurusan Kartu Keluarga, KTP, surat keterangan, dan pelayanan administrasi lainnya. Kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah itu sendiri. Di Kecamatan Sako, Kota Palembang, Kantor Camat Sako memiliki peran penting dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, pengurusan surat-surat, serta pelayanan publik lainnya. Namun, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat ini perlu di perjelas pelayanan tersebut memenuhi harapan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu adminis trasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia. New Public Service

(NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/daerah.

Paradigma pelayanan *public* yang lama pun memosisikan masyarakat sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”. Pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum terkadang berubah menjadi pelayanan yang sifatnya kepada negara. Selain itu, wilayah kecamatan yang menjadi posisi *central* harus dapat menjadi ujung tombak pemerintahan kabupaten/kota dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pelayanan *public*. Oleh karena itu, aparat kecamatan (Camat serta jajarannya) baik tingkat provinsi, kabupaten/ kota yang ada di Indonesia dituntut untuk dapat mengoptimalkan/meningkatkan pemberian pelayanan publik yang berkualitas tinggi kepada masyarakat serta memiliki aparat yang mempunyai kemampuan teknis maupun manajerial, professional, dan berkomitmen tinggi.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena pelayanan publik bersentuhan langsung. Dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan uraian mengenai pengertian pelayanan publik ini, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik, maupun jasa publik. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat.

Kecamatan Sako sebagai salah satu kecamatan di Kota Palembang memiliki jumlah penduduk yang cukup besar, sehingga kebutuhan terhadap pelayanan administrasi terpadu juga semakin meningkat. Hal ini menuntut aparat di Kantor Camat Sako untuk bekerja lebih profesional, disiplin, dan responsif dalam memberikan pelayanan. Namun, berdasarkan hasil pengamatan awal, masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses pelayanan, kurangnya ketepatan informasi, serta sikap pegawai yang kurang komunikatif.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kinerja pegawai dan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian mengenai “**PERANAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI TERPADU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT SAKO KOTA PALEMBANG**”. agar dapat diketahui sejauh mana kinerja aparat memengaruhi kualitas pelayanan publik, sekaligus menjadi bahan penilaian bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana peranan kinerja pegawai administrasi terpadu terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Sako Kota Palembang.

Tujuan Penelitian

Sebagaimana rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis peranan kinerja pegawai administrasi terpadu terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Sako Kota Palembang.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka diharapkan dapat membeikan manfaat baik teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait hubungan antara kinerja pegawai administrasi terpadu dan kepuasan masyarakat.
 - b. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas peranan kinerja pegawai administrasi dan kepuasan masyarakat berdasarkan regulasi (PP No. 30 Tahun 2019 dan Permendagri No. 59 Tahun 2021).
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Kantor Camat Sako Kota Palembang Sebagai bahan penilaian dalam meningkatkan kinerja pegawai administrasi terpadu guna mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat.
 - b. Bagi Pegawai Administrasi Terpadu, Menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan

masyarakat.

- c. Bagi Masyarakat, Memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diterima, serta menjadi sarana aspirasi untuk peningkatan kepuasan masyarakat.
- d. Bagi Peneliti, Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam penelitian kinerja pegawai dan pelayanan publik sebagai bekal akademis maupun praktis di masa depan.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Peranan

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015:25-60) Peranan adalah serangkaian tindakan, perilaku, tugas, atau fungsi yang diharapkan dari seseorang atau sesuatu sesuai dengan posisi atau kedudukannya dalam suatu sistem sosial, organisasi, atau konteks tertentu. Dalam administrasi publik, peranan merujuk pada fungsi atau kontribusi unit atau individu dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Peranan dalam administrasi publik adalah fungsi, tugas, dan tanggung jawab yang dijalankan oleh individu, lembaga, atau sistem dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jenis Peranan

Soerjono Soekanto(2002:243-244) menyatakan bahwa peranan adalah aspek dinamis dari suatu kedudukan. Artinya, setiap orang yang menduduki suatu kedudukan sosial memiliki seperangkat hak dan kewajiban yang harus dijalankan sesuai dengan kedudukannya itu. Berikut adalah jenis-jenis peranan menurut Soerjono Soekanto

1. Peranan Normatif

Peranan yang dibentuk berdasarkan norma sosial, aturan, dan nilai yang berlaku di masyarakat atau organisasi. Norma ini menjadi standar bagaimana seseorang seharusnya bertindak dalam suatu jabatan atau status tertentu. Berikut ciri-ciri peranan normatif :

- a. Berdasarkan aturan atau peraturan tertulis dan tidak tertulis.
- b. Diterima oleh lingkungan sosial
- c. Menjadi pendoman perilaku

2. Peranan ideal

Peranan yang seharusnya dilakukan oleh seseorang sesuai dengan harapan masyarakat, lingkungan, atau organisasi terhadap kedudukannya. Dengan karakteristik sebagai berikut :

a. Menekankan pada aspek normatif dan ekspektatif, yaitu “apa yang diharapkan” dari pemegang peran.

b. Biasanya dituangkan dalam aturan, etika, nilai, serta budaya organisasi

Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67-88) menjelaskan bahwa peranan pegawai dalam organisasi tidak hanya terbatas pada melaksanakan tugas teknis, tetapi mencakup berbagai aspek yang mendukung tercapainya kinerja.

1. Peranan Fungsional

Peranan yang dijalankan seseorang untuk menjalankan fungsi tertentu dalam sistem organisasi atau masyarakat. Berikut ciri-ciri peranan normatif :

- a. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi).
- b. Berhubungan dengan pembagian kerja formal
- c. Mempunyai tanggung jawab jelas

2. Peranan Individual

Peranan yang dijalankan berdasarkan inisiatif pribadi dan kepribadian individu, di luar aturan formal organisasi. Berikut ciri-ciri peranan Individual :

- a. Tergantung pada karakter, pengalaman, dan etika individu
- b. Tidak selalu diatur dalam SOP
- c. Bisa memperkuat atau memperlemah kinerja formal

3. Peranan Sosial

Peranan yang dijalankan seseorang karena status sosial atau posisi dalam masyarakat. Berikut ciri-ciri peranan sosial, yaitu :

- a. Dipengaruhi oleh struktur sosial dan budaya.
- b. Seringkali tidak formal, tapi sangat berpengaruh.
- c. Berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas, kewajiban, dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, baik dari segi kualitas, kuantitas, waktu, maupun biaya, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi.

PP No. 30 Tahun 2019 menekankan bahwa kinerja PNS tidak hanya dinilai dari hasil kerja (SKP), tetapi juga dari perilaku kerja. Artinya, pegawai harus berorientasi pada kualitas layanan publik, bukan sekadar kuantitas pekerjaan.

Fungsi Kinerja Pegawai

Menurut Rivai (2011:311) fungsi Kinerja Pegawai adalah sebagai alat manajemen untuk menilai, mengarahkan, dan mengembangkan potensi pegawai dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Secara lebih rinci, fungsi kinerja pegawai antara lain:

1. Fungsi Evaluatif

Kinerja pegawai digunakan untuk menilai sejauhmana pegawai mampu melaksanakan tugas sesuai dengan standar dan target organisasi.

2. Fungsi Pengembangan

Hasil penilaian kinerja pegawai dijadikan dasar untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, pembinaan, serta pengembangan karier pegawai.

3. Fungsi Administratif

Kinerja pegawai menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan manajerial, misalnya untuk promosi, mutasi, kenaikan pangkat, penghargaan, maupun sanksi.

4. Fungsi Motivasi

Penilaian kinerja pegawai mendorong pegawai untuk meningkatkan semangat kerja, produktivitas, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

5. Fungsi Komunikasi

Kinerja pegawai menjadi sarana komunikasi antara pimpinan dan pegawai dalam menyampaikan harapan, tujuan, serta standar yang harus dicapai.

Faktor dan Konsep Kinerja Pegawai

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standar kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Prawiroseto dalam Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan Efisiensi
2. Otoritas dan Tanggung Jawab
3. Disiplin
4. Inisiatif

Berikut penjelasan dari masing-masing komponen kinerja adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi..

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas.

3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan.

4. Inisiatif

Seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil BAB III Perilaku Kerja Pasal 12 Ayat 1, yaitu :

1. Orientasi Pelayanan
2. Integritas
3. Komitmen
4. Disiplin
5. Kerjasama
6. Kepemimpinan

Menurut pendapat lain, Keith Davis dalam Mangkunegara (2012:13) Berikut adalah penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pegawai, yaitu :

1. Faktor kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan, potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge+skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Situasi kerja yang dimaksud mencakup Antara lain hubungan kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan, pola kerja dan kondisi kerja.

Dari uraian diatas, peneliti memiliki tanggapan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor tersebut dapat diketahui dari partisipasi pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas. Memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, serta menjaga kedisiplinan dengan tidak pergi keluar kantor saat jam kerja sedang berlangsung.

Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Sedarmayanti (2014:198) Indikator kinerja pegawai adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaiannya suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan selesai dan berfungsi. Sebagai kunci penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, pengelolaan sumber daya manusia menjadi prioritas pemerintah. UU No. 20 Tahun 2020 tentang aparatur sipil negara atau ASN dijalankan berdasarkan asas Profesionalisme, Proporsional, Akuntabel, serta Efektif dan Efisien agar peningkatan kinerja birokrasi dapat tercapai.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah:

1. Hasil dan perilaku kerja ASN
2. Pengembangan Kinerja ASN
3. Pemenuhan ekspektasi Pimpinan
4. Dialog Kinerja intensif antara Pimpinan dan ASN

Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan
2. Menciptakan konsensus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/program/ kegiatan dan dalam menilai kinerjanya.
3. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan penilaian kinerja pegawai.

Menurut Sedarmayanti (2014:198) ada beberapa syarat indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Spesifikasi dan jelas, sehingga dapat dipahami dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi.
2. Dapat diukur secara obyektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu: dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan sama.
3. Relevan, harus melalui aspek obyektif yang relevan.
4. Dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan input, output, hasil, manfaat, dan dampak serta proses.

5. Harus fleksibel dan sensitif terhadap perubahan/penyesuaian, pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan.
6. Efektif, data/informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja yang bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan biaya yang tersedia.

Dari penjelasan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa untuk mencapai keberhasilan diperlukan indikator yang mendukung terhadap kinerja pegawai. Indikator ini berperan penting dalam penerapan kinerja pegawai apakah akan berlangsung secara maksimal atau masi ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Indikator ini juga menjadi salah satu alat untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin *statis*, artinya cukup baik atau *factio* diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya.

Menurut Tjiptono dan Candra (2018) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari penyedia jasa yaitu pemerintah, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pentingnya Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Mencapai tingkat kepuasan masyarakat tertinggi adalah tujuan utama pemasaran. Pemasaran bukanlah semata-mata

membuat penjualan, melainkan tentang bagaimana memuaskan masyarakat secara terus menerus.

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2016:369-370), yaitu:

- a. Sistem Keluhan dan Saran. Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan.
- b. Survei Kepuasan. Pelanggan Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

Indikator Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang utama dalam pelayanan dari organisasi pemerintahan. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Permendagri No. 59 Tahun 2021 mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, yang diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Permendagri No. 59 Tahun 2021 Menjadi pedoman bagi seluruh unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kemendagri maupun pemerintah daerah dalam menyusun, melaksanakan, dan melaporkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). terdapat 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi, yaitu:

1. Persyaratan
 - a. Kemudahan memahami syarat pelayanan.
 - b. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.

- c. Tidak adanya syarat yang berbelit-belit.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - a. Alur pelayanan jelas.
 - b. Prosedur sederhana dan mudah dipahami.
 - c. Proses pelayanan tidak membingungkan masyarakat.
3. Waktu Penyelesaian
 - a. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.
 - b. Kejelasan estimasi waktu yang diinformasikan.
 - c. Tidak ada keterlambatan yang merugikan masyarakat.
4. Biaya/Tarif
 - a. Kejelasan biaya/tarif pelayanan.
 - b. Kewajaran biaya sesuai aturan.
 - c. Transparansi dan tidak adanya pungutan liar.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - a. Kesesuaian hasil layanan dengan standar yang ditetapkan.
 - b. Kualitas dokumen/produk layanan dapat diterima masyarakat.
 - c. Kepastian manfaat dari layanan yang diberikan.
6. Kompetensi Pelaksana
 - a. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - b. Pengetahuan dan keterampilan sesuai bidang tugas.
 - c. Sikap profesionalisme petugas.
7. Perilaku Pelaksana
 - a. Keramahan dan kesopanan petugas.
 - b. Kesiediaan membantu masyarakat.
 - c. Respons cepat terhadap keluhan atau pertanyaan.
8. Sarana dan Prasarana
 - a. Ketersediaan fasilitas yang memadai (ruang tunggu, loket, dll).
 - b. Kenyamanan dan kebersihan tempat pelayanan.
 - c. Pemanfaatan teknologi untuk mempercepat layanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - a. Ketersediaan saluran pengaduan (kotak saran, nomor kontak, aplikasi).
 - b. Kejelasan mekanisme tindak lanjut pengaduan.
 - c. Respon cepat dan penyelesaian masalah dari pengaduan masyarakat.

Kerangka Berpikir

Penelitian ini dilakukan pada kantor Camat Sako Kota Palembang dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana peranan kinerja dalam

pelayanan di kantor tersebut. Penelitian akan dianalisis melalui Peraturan Pemerintah No.30 Tahun 2019 tentang Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan Permendagri No.59 Tahun 2021 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam penelitian ini membahas 2 indikator yang mendasari lahirnya kerangka pikir

Fokus Penelitian

Diduga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercapai apabila Kinerja Pegawai administrasi dikantor Camat sesuai dengan Sasaran Kinerja dengan indikator terlaksana.

Beberapa aspek penting dalam Sasaran Kinerja Pegawai yang terkandung dari PP No.30 Tahun 2019 yaitu :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Waktu
4. Biaya

Beberapa komponen dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMEN-DAGRI No.59 Tahun 2021 yaitu :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tarif pelayanan
5. Produk pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Deskripsi Fokus

Deskriptif fokus penelitian adalah penjelasan atau uraian dari masing masing dari fokus yang diamati untuk memberikan kemudahan dan kejelasan tentang pengamatan.

Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dalam PP No.30 Tahun 2019 di uraikan sebagai berikut:

1. Kualitas
Kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta kepuasan masyarakat terhadap hasil layanan. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan yang baik adalah :
2. Kuantitas
Kuantitas pelayanan adalah jumlah layanan yang diberikan dalam periode waktu tertentu, mencerminkan produktivitas petugas atau unit layanan. Ciri kuantitas pelayanan yang optimal yaitu :
 - a. Mampu melayani banyak pemohon per hari

- tanpa mengorbankan mutu
 - b. Tidak ada tumpukan antrean atau *backlog*
3. Waktu
Waktu pelayanan adalah lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu jenis layanan, dari pemohon datang hingga selesai. Ciri Waktu Pelayanan yang efisien adalah :
 - a. Waktu penyelesaian sesuai standar pelayanan
 - b. Tidak terjadi penundaan atau keterlambatan tanpa alasan
 - c. Antrean lancar dan waktu tunggu minimal
4. Biaya
Biaya dalam pelayanan adalah jumlah uang yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan, sesuai dengan ketentuan yang sah. Dalam konteks internal, bisa juga berarti efisiensi anggaran pelayanan oleh instansi. Ciri-ciri biaya pelayanan yang akuntabel:
 - a. Jelas dan transparan (tercantum di papan informasi)
 - b. Sesuai Perda atau regulasi resmi
 - c. Tidak ada pungutan liar atau biaya tambahan tidak sah

Indeks Kepuasan Masyarakat dalam PERMEN DAGRI No.59 Tahun 2021 di uraikan sebagai berikut:

 1. Persyaratan Pelayanan
Segala syarat teknis maupun administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat agar bisa memperoleh pelayanan.
 2. Prosedur Pelayanan
Tata cara atau alur yang harus dilalui dalam mendapatkan pelayanan.
 3. Waktu Pelayanan
Lamanya waktu yang dibutuhkan sejak pengajuan sampai pelayanan selesai diterima.
 4. Biaya/Tarif Pelayanan
Jumlah biaya resmi yang ditetapkan dan dibebankan kepada penerima layanan.
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Hasil akhir yang diterima masyarakat setelah menggunakan pelayanan.
 6. Kompetensi Pelaksana
Kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan (pengetahuan, keterampilan, dan sikap).
 7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana yang dimaksud adalah sikap petugas dalam melayani masyarakat.
 8. Sarana dan Perasarana
Fasilitas fisik dan pendukung yang digunakan

untuk memperlancar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mekanisme dan tindak lanjut terhadap keluhan, saran, dan masukan dari masyarakat, Seperti Ada saluran pengaduan (kotak saran, *hotline*, *website*, media sosial).

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah sebuah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang berdasarkan pada fenomena, gejala, dan fakta atau informasi sosial. Abigail Soesana, Hani Subakti (2023) pendekatan kualitatif dijelaskan sebagai suatu metode penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial atau perilaku manusia dalam konteks alami mereka.

Beberapa poin penting dalam penelitian kualitatif menurut Hani Subakti:

- Pendekatan kualitatif fokus pada proses dan makna yang dialami oleh individu atau kelompok, bukan hanya pada data numerik atau statistik.
- Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan deskripsi yang kaya, bukan angka.
- Penelitian ini bersifat fleksibel dan dapat berubah sesuai dengan perkembangan lapangan selama proses penelitian berlangsung.
- Tujuannya adalah untuk memahami fenomena secara holistik dan kontekstual.
- Peneliti sering berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data.

Definisi Konsep

1. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan PP No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai. Dalam Konteks ini kinerja pegawai diartikan sebagai kemampuan pegawai kantor camat dalam menyelesaikan tugas pelayanan administrasi sesuai target, kualitas, waktu, biaya, serta perilaku kerja yang mendukung pelayanan publik.

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah menerima pelayanan publik, yang muncul dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Mengacu pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai PERMENDAGRI No. 59 Tahun 2021 sebagai indikator kepuasan masyarakat

Definisi Operasional

Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai kantor camat dalam menyelesaikan tugas pelayanan publik sesuai target, kualitas, waktu, biaya, serta perilaku kerja sebagaimana diatur dalam PP No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan warga Kecamatan terhadap pelayanan yang diterima, yang diukur berdasarkan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Permendagri No. 59 Tahun 2021.

Tabel Definisi Operasional

No.	Konsep	Indikator
1	Kinerja Pegawai (PP No. 30 Tahun 2019)	<ol style="list-style-type: none"> Kualitas Kuantitas Waktu Biaya
2	Kepuasan Masyarakat (Permendagri No. 59 Tahun 2021)	<ol style="list-style-type: none"> Persyaratan pelayanan Prosedur pelayanan Waktu pelayanan Biaya/tarif pelayanan Produk layanan Kompetensi pelaksana Perilaku pelaksana Sarana dan prasarana Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu Penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (dua) bulan setelah seminar proposal dilaksanakan. Penelitian memerlukan tempat dan objek utama untuk memperoleh data, informasi dan keterangan yang diperlukan sehubungan dengan kepentingan penelitian. Lokasi penelitian di Kantor Camat Sako Kota Palembang.

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek atau individu

Tabel Informan Penelitian

No	Nama	Pekerjaan/Jabatan
1	Nuning Rachmawati, S.IP	Kasubag Umum dan Kepegawaian
2	Emilda Wiguna, S.H.,M.Si	Kasubag Perencanaan Keuangan
3	Yulia Mariska, S.T., M/Sc., M.Si	Kasi Pelayanan Umum
4	Chotimah, SE., M.Si	Kasi Kesejahteraan Sosial
5	Ayu Puspita	Staf Pelayanan Umum
6	Mustaufik	Masyarakat / Buruh
7	R. Malvin Jonathan Andro	Masyarakat / Pegawai Swasta

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2017) menyebutkan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Upaya memperoleh data yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, maka dalam pengumpulan data ini dapat digunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya ialah:

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui wawancara dengan responden, penulis menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis, yang dijadikan oleh penulis sebagai alat bantu untuk mewawancarai responden dalam proses pengumpulan data dan informasi.

2. Observasi

Observasi merupakan bagian dari mengumpulkan suatu data yang langsung dapat diperoleh dari lapangan, observasi dalam penelitian ini adalah melihat penerapan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sako Kota Palembang

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam penelitian ini, dilakukan dengan rekaman suatu kegiatan, yaitu

yang memberikan informasi kepada peneliti mengenai suatu fenomena, peristiwa, atau pengalaman yang sedang diteliti. Mereka dipilih karena dianggap mengetahui, memahami, atau terlibat langsung dengan permasalahan penelitian.

Menurut Lexy J. Moleong (2019) Informan adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi tentang keadaan sebenarnya dari objek penelitian, baik melalui pengalaman maupun keterlibatannya.

pada penelitian berlangsung peneliti melakukan cara dengan melihat hal-hal yang dianggap penting.

4. Daftar Pustaka

Bagian akhir laporan penelitian yang memuat semua sumber yang digunakan atau dirujuk selama proses penelitian, baik berupa buku, artikel jurnal, dokumen resmi, maupun sumber daring.

Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data yang dikumpulkan penulis menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain dan merupakan suatu cara menganalisa data yang telah tersedia pada objek penelitian dan membandingkan dengan teori yang berhubungan dengan permasalahan. Selanjutnya data tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk tabulasi data tunggal sederhana dan dianalisa serta dijelaskan secara kualitatif.

Analisis data bertujuan untuk menemukan pola, tema, atau konsep yang bisa menjelaskan fenomena yang sedang diteliti.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap awal dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menyaring, memilih, dan memfokuskan data yang telah dikumpulkan agar menjadi lebih ringkas, jelas, dan terorganisir.

Reduksi data bukan berarti membuang data secara sembarangan, melainkan:

- a. Memilah data yang relevan dan penting sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian.
- b. Menyederhanakan data yang kompleks agar lebih mudah dianalisis dan dipahami.
- c. Mengelompokkan data ke dalam tema atau kategori yang berkaitan dengan rumusan masalah.
- d. Reduksi data membantu peneliti mengelola data yang banyak dan beragam sehingga tidak kewalahan saat analisis.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah cara mengorganisasi dan menampilkan data yang sudah direduksi dalam bentuk yang sistematis dan mudah dipahami.

Tujuan Penyajian Data:

- a. Membantu peneliti melihat pola, hubungan, dan kategori dalam data.
- b. Mempermudah interpretasi dan analisis data selanjutnya.
- c. Memvisualisasikan data agar informasi penting dapat disampaikan dengan jelas.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam proses analisis data kualitatif setelah data direduksi dan disajikan. Menurut Hani Subakti, penarikan kesimpulan adalah proses menyimpulkan makna, pola, dan temuan dari data yang telah dianalisis secara sistematis. Kesimpulan adalah proses reflektif yang mengintegrasikan hasil analisis data secara menyeluruh, sekaligus mempertimbangkan validitas dan konsistensi temuan untuk menghasilkan kesimpulan yang akurat dan bermakna dalam penelitian kualitatif.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Peranan Kinerja Pegawai

1. Kualitas

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (pusat maupun daerah) kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan hak-hak warga negara secara efisien, transparan, adil, dan akuntabel. Menurut Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2000), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan di kantor camat adalah tingkat keunggulan atau mutu layanan yang diberikan oleh petugas kantor camat kepada masyarakat dalam melaksanakan berbagai pelayanan administrasi, seperti pengurusan KTP, surat keterangan domisili, perizinan, dan pelayanan lainnya. Kualitas pelayanan ini sangat penting agar masyarakat bisa mendapatkan hak dan kebutuhan administrasi dengan efektif tanpa mengalami hambatan atau kesulitan.

Hasil Observasi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Camat Sako Kota Palembang sudah cukup baik, ini ditandai dengan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang baik. Masyarakat berharap adanya layanan secara digital guna untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai pelayanan administrasi di Kantor Camat Sako Kota Palembang.

2. Kuantitas

Kuantitas dalam pelayanan administrasi merujuk pada jumlah layanan atau *output* administrasi yang diberikan dalam suatu periode waktu tertentu. Ini bisa mencakup seberapa banyak dokumen yang diproses, surat yang dikirim, permohonan yang ditangani, atau jumlah pelanggan/masyarakat yang dilayani.

Kuantitas kinerja pegawai mengacu pada volume kerja yang dihasilkan, bukan pada mutu atau ketepatannya. Fokusnya adalah berapa banyak pekerjaan yang selesai, bukan seberapa baik pekerjaan itu dilakukan. Kuantitas kinerja harus seimbang dengan kualitas kinerja. Pegawai yang menyelesaikan banyak tugas tapi hasilnya asal-asalan tetap dianggap kurang baik secara keseluruhan.

Volume permintaan layanan dari masyarakat cenderung tinggi setiap hari, khususnya pada periode tertentu seperti awal bulan, akhir tahun, maupun menjelang pelaksanaan kegiatan pemerintahan atau pesta demokrasi. Kuantitas pekerjaan juga bersifat fluktuatif, di mana pada momen tertentu terjadi peningkatan tajam, misalnya pada layanan perekaman dan pencetakan KTP elektronik.

Dari hasil wawancara di atas menerangkan bahwa kuantitas pekerjaan tergolong tinggi, staf pelayanan umum tetap berupaya memenuhi target yang telah ditetapkan dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019. Upaya yang dilakukan meliputi meningkatkan kecepatan pelayanan,

menyederhanakan prosedur, memanfaatkan teknologi informasi, dan menjaga mutu layanan agar sesuai dengan standar yang berlaku.

3. Waktu

Waktu ukuran atau satuan yang digunakan untuk menyatakan lamanya suatu kejadian, proses, atau aktivitas berlangsung. Dalam konteks pelayanan publik, waktu merujuk pada durasi yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu layanan mulai dari awal permohonan hingga layanan tersebut selesai diberikan kepada pemohon.

Hasil Observasi dari wawancara masyarakat menilai bahwa aspek waktu di Kantor Camat Sako sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan melalui optimalisasi jumlah petugas pada jam sibuk, perbaikan sistem antrean, serta penyediaan informasi estimasi waktu pelayanan yang lebih transparan.

4. Biaya

Biaya dalam pelayanan di Kantor Camat adalah segala bentuk pengeluaran yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk memperoleh layanan publik, baik berupa biaya resmi (retribusi) yang diatur oleh peraturan perundang-undangan maupun biaya tidak langsung seperti ongkos transportasi, biaya fotokopi dokumen, dan pengeluaran lainnya yang diperlukan selama proses pengurusan administrasi.

Dari hasil wawancara masyarakat menilai bahwa pelayanan di Kantor Camat Sako sudah cukup baik, namun mereka berharap adanya peningkatan pengawasan terhadap potensi pungutan liar serta keterbukaan informasi mengenai tarif layanan. Dengan begitu, masyarakat dapat merasa lebih nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah setempat

Hasil observasi di Kantor Camat Sako, sebagian besar pelayanan administrasi bersifat gratis atau tidak dipungut biaya apabila proses dilakukan sesuai prosedur resmi. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang menjamin keterjangkauan dan transparansi biaya kepada masyarakat.

Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah ketentuan administratif atau teknis yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan (masyarakat/pemohon) untuk memperoleh suatu layanan dari instansi pemerintah atau unit pelayanan publik.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian tata cara atau langkah-langkah sistematis yang harus diikuti oleh masyarakat dan petugas pelayanan untuk memperoleh suatu layanan publik. Prosedur ini mencakup mulai dari pengajuan permohonan hingga selesainya layanan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang dibutuhkan sejak proses pengajuan permohonan layanan dimulai hingga layanan tersebut diselesaikan dan diterima oleh masyarakat. Ini merupakan salah satu unsur penting dalam standar pelayanan publik.

4. Tarif Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mendapatkan suatu layanan publik, jika layanan tersebut memang dikenakan biaya. Biaya ini harus ditetapkan secara resmi dan diumumkan secara transparan oleh penyelenggara layanan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil akhir (*output*) konkret dari suatu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat, dengan spesifikasi yang jelas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kualifikasi, kemampuan, dan keterampilan yang harus dimiliki oleh petugas atau aparatur yang memberikan pelayanan publik, agar layanan dapat dilaksanakan secara efisien, profesional, dan sesuai standar.

7. Kompetensi Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap, tindakan, dan etika kerja yang ditunjukkan oleh petugas atau aparatur saat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Ini mencerminkan nilai-nilai integritas, profesionalisme, keramahan, dan kepedulian, yang sangat memengaruhi kepuasan pengguna layanan..

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan adalah fasilitas fisik, teknologi, dan perlengkapan yang disediakan oleh instansi atau unit pelayanan untuk menunjang proses pelayanan publik yang efektif, nyaman, dan berkualitas.

9. Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah mekanisme yang disediakan oleh instansi pelayanan publik untuk menerima,

menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan, aspirasi, serta masukan dari masyarakat terkait kualitas layanan yang diterima.

Pembahasan

Kinerja Pegawai

PP No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil mengatur bahwa penilaian kinerja harus berlandaskan prinsip objektivitas, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan. Penerapan kebijakan ini di Kantor Camat Sako telah berlangsung secara bertahap sejak diberlakukan secara nasional. Penilaian tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga diarahkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan petugas Kantor Camat Sako Kota Palembang dan masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Sako secara umum mendapat respon positif. Baik dari sudut pandang pegawai internal maupun dari masyarakat, pelayanan dinilai semakin baik dari segi kualitas, kuantitas, waktu, dan biaya.

1. Kualitas

Tetapi juga mencerminkan nilai-nilai kepatuhan terhadap tugas negara. Mengenai kualitas pelayanan menjadi perhatian utama dalam Kinerja Pegawai. Dari wawancara yang dilakukan:

- Petugas menyatakan bahwa mereka kini lebih fokus pada ketepatan dan kesesuaian prosedur kerja sesuai SOP.
- Masyarakat menilai bahwa pelayanan di kantor camat lebih ramah, informatif, dan tidak berbelit-belit.

Secara keseluruhan, baik petugas maupun masyarakat mengakui bahwa kualitas pelayanan meningkat setelah adanya pemantauan dan evaluasi rutin berbasis indikator kinerja sebagaimana diatur dalam PP No. 30 Tahun 2019.

2. Kuantitas

Mengenai aspek kuantitas merujuk pada volume pekerjaan atau jumlah layanan yang berhasil diselesaikan. Berdasarkan hasil wawancara:

- Petugas menyampaikan bahwa mereka memiliki target kuantitatif yang jelas dalam SKP mereka, seperti jumlah dokumen yang diselesaikan atau warga yang dilayani.

- Masyarakat menyatakan bahwa mereka tidak perlu menunggu terlalu lama atau bolak-balik untuk mengurus administrasi karena proses berjalan efektif.

Hal ini mengindikasikan bahwa aspek kuantitas di Kantor Camat Sako telah dikelola dengan baik, tanpa mengorbankan kualitas.

3. Waktu

Mengenai aspek waktu yaitu berhubungan dengan ketepatan penyelesaian tugas sesuai tenggat atau ekspektasi masyarakat. Hasil wawancara mencerminkan:

- Pegawai lebih disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan karena adanya penilaian berbasis waktu dalam SKP.
- Masyarakat mengakui bahwa waktu pelayanan relatif cepat, namun ada beberapa jenis pelayanan yang lama.

Adanya pembagian tugas yang jelas dan sistem antrian elektronik membantu percepatan layanan. Dengan demikian, aspek waktu dalam pelaksanaan PP No. 30 Tahun 2019 sudah memberikan dampak nyata terhadap efisiensi pelayanan publik di Kecamatan Sako.

4. Biaya

Menilai Aspek biaya mencerminkan efisiensi penggunaan sumber daya dan keterjangkauan biaya bagi masyarakat. Hasil dari wawancara menerangkan :

- Pegawai mengaku bahwa meski belum semua unit memiliki sistem evaluasi biaya formal, mereka diarahkan untuk menggunakan anggaran dan fasilitas secara efisien.
- Masyarakat menyampaikan bahwa proses pelayanan tidak memerlukan biaya tambahan (gratis) atau biaya administrasi sesuai aturan, tanpa pungutan liar.

Hal ini menunjukkan bahwa aspek biaya sudah menjadi bagian dari etika pelayanan, meskipun belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam sistem penilaian kinerja berbasis biaya.

Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan Pelayanan

Indeks Persyaratan menjelaskan bahwa pelayanan yang baik harus memiliki persyaratan yang jelas, transparan, dan tidak menyulitkan.

- Pihak kecamatan telah berupaya untuk menyederhanakan persyaratan agar mudah

dipenuhi masyarakat dan selalu melakukan sosialisasi melalui berbagai media, seperti website kecamatan dan papan pengumuman.

- b. Mayoritas masyarakat mengaku memahami persyaratan, namun beberapa warga baru merasa informasi belum tersosialisasi dengan merata, terutama untuk masyarakat di wilayah terpencil.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dinilai terstruktur, sederhana, dan mudah diikuti. Masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengikuti alur pelayanan karena informasi tersedia baik melalui papan pengumuman maupun penjelasan langsung dari petugas. Transparansi ini membuat masyarakat merasa terlayani dengan baik.

- a) Kantor Camat menjelaskan prosedur pelayanan sudah distandarkan dan petugas dilatih untuk mengikuti alur yang ada. Namun terkadang ada kendala teknis sehingga prosedur harus disesuaikan.
- b) Masyarakat menerangkan bahwa sebagian besar masyarakat menganggap prosedur mudah diikuti dan dipahami.

3. Waktu Pelayanan

Proses pelayanan dinilai tidak tepat waktu. Sebagian besar layanan selesai sesuai standar waktu yang ditentukan, namun ada jenis layanan yang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Hal ini menimbulkan kesan yang kurang baik dari masyarakat terhadap kinerja pegawai.

- a) Kantor Camat menjelaskan waktu pelayanan diprioritaskan agar cepat dan efisien dengan mengatur jadwal petugas dan memperbaiki sistem antrean.
- b) Masyarakat respon waktu pelayanan baik, namun ada jenis layanan yang estimasi waktu yang diberikan tidak tepat.

4. Tarif Pelayanan

Biaya pelayanan dinilai sangat transparan, terjangkau, dan sesuai ketentuan resmi. Tidak ada biaya tambahan di luar aturan yang berlaku. Masyarakat merasa puas karena biaya tidak memberatkan dan sesuai dengan kemampuan ekonomi mereka.

- a) Kantor Camat menjelaskan pelayanan di kecamatan ini tidak dikenakan biaya alias gratis sesuai ketentuan pemerintah.
- b) Masyarakat juga setuju bahwa pelayanan

gratis dan tidak ada biaya yang membebani.

5. Produk Layanan

Produk layanan yang diterima masyarakat, seperti surat keterangan, legalisasi, dan dokumen kependudukan, dinilai sangat baik, sah, akurat, dan sesuai kebutuhan. Masyarakat dapat langsung menggunakan dokumen tersebut tanpa kendala, sehingga kepercayaan terhadap kualitas pelayanan semakin meningkat.

- a) Kantor Camat mengungkapkan produk layanan, seperti KTP dan surat keterangan, disiapkan dengan kualitas yang sesuai standar.
- b) Masyarakat menilai puas dengan hasil layanan, produk sesuai kebutuhan, walau ada beberapa kasus keterlambatan.

6. Kompetensi Pelaksana

Pegawai menunjukkan kompetensi yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Mereka memiliki pengetahuan yang memadai, mampu bekerja cepat, serta memberikan solusi jika masyarakat mengalami kendala. Hal ini menumbuhkan rasa puas karena masyarakat merasa dilayani oleh aparatur yang profesional.

- a) Petugas mendapat pelatihan rutin agar kompetensinya meningkat, termasuk pengetahuan teknis dan pelayanan prima.
- b) Masyarakat mengungkapkan petugas dianggap cukup kompeten, meskipun ada yang berharap petugas lebih responsif dan komunikatif.

7. Perilaku Petugas

Sikap pegawai dinilai ramah, sopan, santun, dan penuh tanggung jawab. Mereka melayani masyarakat dengan senyum dan komunikasi yang baik, sehingga tercipta suasana pelayanan yang nyaman. Sikap ini sangat memengaruhi penilaian positif masyarakat terhadap pelayanan.

- a) Mengupayakan agar petugas selalu bersikap ramah dan sopan sebagai cerminan citra instansi.
- b) Masyarakat mengungkapkan bahwa kebanyakan mengapresiasi perilaku petugas yang ramah, namun ada pengalaman kurang menyenangkan ketika pelayanan ramai.

8. Sarana dan Prasarana

Fasilitas pelayanan dianggap cukup lengkap dan memadai. Ruang tunggu nyaman, loket pelayanan jelas, serta fasilitas pendukung

seperti kursi, AC, dan toilet tersedia dengan baik. Masyarakat merasa diperhatikan kebutuhannya saat menunggu pelayanan.

- a) Kantor Camat Menyediakan fasilitas pelayanan terus diperbaiki agar lebih nyaman, seperti ruang tunggu dan fasilitas pendukung.
- b) Masyarakat juga merasa fasilitas sudah memadai, walaupun ada beberapa yang berharap ruang tunggu lebih luas dan kursi tersedia cukup saat antrian banyak.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Saluran pengaduan tersedia baik melalui kotak saran maupun layanan langsung kepada petugas. Masyarakat menilai bahwa tindak lanjut terhadap keluhan dilakukan dengan cepat dan responsif, sehingga mereka merasa suaranya didengar dan dihargai.

- a) Kantor Camat Telah menyediakan saluran pengaduan melalui telepon dan aplikasi WhatsApp, namun sosialisasi belum optimal.
- b) Masyarakat mengungkapkan bahwa sebagian besar belum tahu cara menyampaikan pengaduan secara resmi dan memilih mengadu langsung ke staf pelayanan.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan di Kantor Camat Sako, dapat disimpulkan bahwa peranan kinerja pegawai administrasi terpadu terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Sako Kota Palembang dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu, dan biaya belum terpenuhi/ kurang baik, dikarenakan masih ada masyarakat yang mengeluh tentang waktu pelayanan pengurusan domisili Sertifikat Hak Milik (SHM) tidak sesuai dengan waktu yang diberikan sehingga kepuasan masyarakat belum terpenuhi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Peranan Kinerja Pegawai Administrasi Terpadu terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Sako Kota Palembang", maka disarankan kepada pihak Kantor Camat Sako Kota Palembang untuk terus aktif memahami sistem kerja berbasis teknologi untuk mempercepat proses pelayanan data kependudukan khususnya pengurusan

pelayanan Sertifikat Hak Milik (SHM) dapat berjalan sesuai standar waktu operasional yang ditetapkan. Dari masyarakat diharapkan aktif dalam memberikan masukan, kritik, dan saran terhadap pelayanan yang diterima agar meningkatkan kualitas kinerja pegawai kedepannya.

F. DAFTAR PUSTAKA

- B. Denhardt & Denhardt, Janet V. 2007. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Amerika Serikat, M.E. Sharpe
- Davis, Keith. 2012. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. New York, Mc Graw-Hill.
- Dunn & Mulyadi. 2016. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Indonesia, Salemba Empat
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*. Indonesia, Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Fahmi. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kinerja)*. Indonesia, Alfabeta
- Hasan, Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2000. *Marketing Management: The Millennium Edition*. Upper Saddle River, New Jersey, USA
- Kreitner & Kinicki. 1982. *Organizational Behavior*. Amerika Serikat, McGraw- Hill Education
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Indonesia, PT. Refika Aditama
- Moenir, Haji Abdul S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, PT Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nawawi. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Nurcholis. 2005. *Evaluasi Kebijakan Publik : Konsep, Proses. Dan teknik*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Ostello. 1994. *Management by Results*. Amerika Serikat, Pergamon Press
- Pesari, & Simandiuntak. 1980. *Tiga Unsur Evaluasi*. Salatiga, Universitas Kristen Satya Wacana

- Rahmayanty Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta, Graha Ilmu
- Rahmayanty, Sri. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Indonesia, Graha Ilmu
- Rivai. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta, PT Rajagrafindo Persada.
- Robert Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Indikator Kinerja)*. Indonesia, Refika Aditama
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sondang P. Siagian. 2008. *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta, Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Analisis Data, Dokumentasi, Teknik Pengumpulan Data*. Indonesia, Alfabeta
- Supranto, Oliver Dakam. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Indonesia, Erlangga
- Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kinerja)*. Indonesia, Rajawali Press
- Suyadi Prawirosentono. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Indonesia. Erlangga
- Tjiptono dan Candra. 2018. *Pemasaran Jasa*. Indonesia, Andi
- Torang. 2014. *Manajemen Kinerja: Konsep dan Aplikasi*. Indonesia, Graha II Waldo, Dwight.
1986. *The Administrative State: A Study of the Political Theory of American Public Administration*. Amerika Serikat, Holmes & Meier Publishers
- Dokumen :**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pendoman Umum Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2022 Penerapan Manajemen Resiko di Lingkungan Pemerintah Kota
- Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi tugas dan fungsi serta Tata Kerja Kecamatan
- Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Perencanaan Pembangunan Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Indeks Kinerja Pegawai
- Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1989 mengatur tentang Pelayanan Publik/ Administrasi Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik