

---

## ARTICLE

# Pelayanan Administrasi Kepegawaian Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir

Riza Adelia Suryani<sup>1\*</sup> and Rama Rifdi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Ogan Ilir, Indonesia

How to cite: Suryani, R. A., & Rifdi, R. (tahun). *Pelayanan administrasi kepegawaian dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir*. *Administrativa* 7 (2)

---

### Article History

Received: 08 Agustus 2025  
Accepted: 20 September 2025

### Keywords:

*Administrative,  
Services, Employee,  
Performance.*

### Kata Kunci:

Administrasi,  
Pelayanan,  
Administrasi,  
Kinerja Pegawai.

### ABSTRACT

*The implementation of administrative services in an agency is much less relevant to what is expected so that the results obtained are also not in line with expectations. One of them is the Tanjung Batu District Head Office. The results of the author's initial observations at the Tanjung Batu District Head Office showed that the implementation of this administrative service was not in accordance with the expected goals. In this case the administrative unit must always be ready to provide accurate information services in solving administrative problems in general. To be able to carry out this administrative service task, employees who work in the administrative unit are not only supported by the willingness and work factor, but also must be equipped with special skills in the field of administration. This study uses qualitative methods, qualitative methods are a process of research and understanding based on a methodology that investigates a social phenomenon and human problem. The purpose of this study was to determine the administrative services of employees in improving employee performance at the sub-district office of Tanjung Batu. Based on the results of the research and interviews that have been described, it can be concluded that the Civil Service Administration Service in Improving Employee Performance at the Tanjung Batu District Head Office has been going well, this is because the services provided have not changed because they are in accordance with the main duties and SOPs that have been set.*

### ABSTRAK

*Penyelenggaraan pelayanan administrasi pada suatu instansi kurang relevan dengan apa yang diharapkan sehingga hasil yang diperoleh juga tidak sesuai dengan harapan. Salah satunya adalah Kantor Camat Tanjung Batu. Hasil observasi awal penulis di Kantor Camat Tanjung Batu menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi ini belum sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dalam hal ini unit administrasi harus selalu siap memberikan layanan informasi yang akurat dalam menyelesaikan permasalahan administrasi pada umumnya. Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan administrasi ini, pegawai yang bekerja pada unit administrasi tidak hanya didukung oleh kemauan dan faktor kerja saja, namun juga harus dibekali dengan keahlian khusus di bidang administrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, metode kualitatif adalah*

---

\* Corresponding Author  
Email :

*suatu proses penelitian dan pemahaman berdasarkan metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan administrasi pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor kecamatan Tanjung Batu. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Kepegawaian Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Tanjung Batu sudah berjalan dengan baik, hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan tidak mengalami perubahan karena telah sesuai dengan tugas pokok dan SOP yang telah ditetapkan.*

---

## A. INTRODUCTION

Pelaksanaan tugas dan pekerjaan merupakan suatu kewajiban bagi para pegawai di dalam suatu organisasi, baik dalam organisasi pemerintahan maupun organisasi non pemerintahan. Manusia merupakan pemegang kendali dalam suatu organisasi. Mengelola dan memanajemen suatu organisasi adalah tugas utamanya untuk suatu tujuan organisasi yang telah dirumuskan bersama. Manusia yang menjadi komponen utama dalam sebuah organisasi terlebih seperti suatu organisasi pemerintahan. Organisasi pemerintahan dituntut untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Seiring dengan perkembangan zaman dan perputaran waktu, jumlah sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memenuhi tuntutan pekerjaan semakin dibutuhkan. Oleh karena itu sumber daya manusia perlu dikembangkan.

Pelayanan administrasi yang dimiliki organisasi diarahkan agar Sumber Daya Manusia yang selanjutnya disingkat (SDM) yang dimiliki, dapat bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan pengembangan yang baik dari segi eksternal pegawai, maupun dari segi internal pegawai yaitu terkait dengan Pelayanan Administrasi Pegawai.

Pelayanan Administrasi perlu dipupuk dan dipelihara dengan baik, karena apabila pelayanan administrasi menurun akan mengakibatkan menurunnya kinerja pegawai. Pegawai adalah ujung tombak organisasi, jika mereka tidak bisa memberikan pelayanan administrasi yang baik, maka pimpinan akan terus disibukkan dengan hal-hal kecil yang sebetulnya tidak mesti diatur. Waktu pimpinan akan habis disita untuk mengatur kerja pegawai yang tidak memiliki daya efektivitas. Oleh karena itu, di sinilah letak pentingnya timbal balik serta keseimbangan antara peran pimpinan dan pegawai di dalam mencapai tujuan organisasi.

Dengan demikian, administrasi merupakan kegiatan tulis menulis, mengirim, dan menyimpan keterangan. Secara umum kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan untuk membantu, melayani, mengarahkan dan mengatur semua kegiatan organisasi di dalam mencapai tujuan secara tertib dan efisien.

Pelayanan administrasi berfungsi untuk mengevaluasi memantau pelayanan administrasi dalam bekerja. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka. Dengan demikian, pelayanan administrasi adalah suatu proses sistematis untuk mengevaluasi kelebihan dan

kekurangan setiap pegawai serta menemukan jalan keluar untuk memperbaiki kinerja mereka.

Melalui pelayanan administrasi Sumber Daya Manusia diharapkan setiap pegawai dalam suatu organisasi menyadari akan betapa pentingnya tugas dan pekerjaan yang dibebankan menjadi tanggung-jawabnya, karena pelayanan administrasi merupakan penilaian akan kesanggupannya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, bermutu dan tepat mengenai sasaran.

Pelaksanaan pelayanan administrasi sangat dibutuhkan karena merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan didalam tugas sehari-hari seorang pegawai. Tanpa administrasi tidak mungkin seseorang pelaksanaan pelayanan publik dapat mengingat semua catatan dan dokumen secara lengkap, oleh karena itu semua kegiatan pelayanan dalam mengelola administrasi memperhatikan pelayanan administrasi yang sesuai dengan keadaan dalam mencapai tujuannya. Fungsi pelayanan administrasi sebagai ingatan, pusat informasi dan sumber data perlu dikelola dengan baik agar dapat memperlancar seluruh kegiatan dan proses kegiatan yang berhasil guna dan berdaya guna.

Dalam hal ini unit administrasi harus senantiasa siap untuk memberikan pelayanan informasi yang akurat dalam memecahkan masalah administrasi pada umumnya. Untuk dapat mengemban tugas pelayanan administrasi ini, pegawai yang bekerja pada unit administrasi bukan hanya ditunjang oleh faktor kemauan dan pekerjaannya, melainkan juga harus dibekali keterampilan khusus dibidang administrasi. yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan publik atau masyarakat. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, adalah Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk Pendidikan pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Namun kenyataannya, pelaksanaan pelayanan administrasi di suatu instansi banyak yang kurang relevan dengan yang diharapkan sehingga hasil yang diperoleh juga tidak sesuai dengan harapan. Salah satunya adalah Kantor Camat Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.

Hasil observasi awal penulis di Kantor Camat Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir terlihat pelaksanaan pelayanan administrasi ini belum sesuai dengan tujuan yang diharapkan seperti di atas. Sebagai indikatornya antara lain Pelayanan Administrasi kurang memuaskan dan masih banyak kekurangan. Diduga salah satu penyebab terjadinya hal ini, karena kinerja pegawai yang menurun, dalam memberikan pelayanan administrasi.

Dalam hal ini unit administrasi harus senantiasa siap untuk memberikan pelayanan informasi yang akurat dalam memecahkan masalah administrasi pada umumnya. Untuk dapat mengemban tugas pelayanan administrasi ini, pegawai yang bekerja pada unit administrasi bukan hanya ditunjang oleh faktor kemauan dan pekerjaannya, melainkan juga harus dibekali keterampilan khusus dibidang administrasi.

Berdasarkan hasil observasi, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat permasalahan di atas, yaitu mengenai “Pelayanan Administrasi

Kepegawaian Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yaitu ingin mengetahui Bagaimanakah Pelayanan Administrasi Pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan administrasi pegawai terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Bagi instansi  
Sebagai masukan bagi pemerintahan upaya rangkaian kinerja pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan administrasi.
2. Bagi Pembaca  
Sebagai acuan untuk menambahkan khasanah pengetahuan dibidang pelayanan administrasi dan meningkatkan kinerja Pegawai.
3. Bagi Penulis  
Sebagai sumbangan pemikiran dalam usaha meningkatkan pelayanan administrasi dan kinerja pegawai.

## **B. LITERATURE REVIEW**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa: "Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Tjiptono (2012) menyatakan bahwa dalam literatur manajemen dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep pelayanan (*service*), yaitu:

1. Pelayanan menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktifitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, personal services, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik.
2. Pelayanan dipandang sebagai produk Intangible yang hasilnya lebih berupa aktifitas ketimbang objek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan.
3. Pelayanan merefleksikan proses yang men-cakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja, serta pengalaman layanan.
4. Pelayanan dapat juga dipandang sebagai sistem yang terdiri dari dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office atau backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*front office atau frontstage*).

Teori efektivitas pelayanan dari Raahim (2014:94) terdapat indikator kinerja, yaitu :

1. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan) : Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang maupun mesin, disamping itu apakah sumber itu hadir atau tidak, produk fisik yang berwujud tetap ada.
2. *Perishability* (Daya tahan) : Jasa tidak dapat disimpan dan tidak memiliki daya tahan yang lama karena sifatnya tergantung dari fluktuasi permintaan.
3. *Variability* (Berubah-ubah) : Jasa dapat mudah berubah-ubah karena jasa ini tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan, dan dimana disajikan.
4. *Intangibility* (tidak berwujud) : Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda; maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance), atau usaha.

### **Jenis-jenis Pelayanan**

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2013: 85) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarga-negaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah, membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang mem-bantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan
- b. Pelayanan Pembangunan
- c. Pelayanan Utilitas
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok
- e. Pelayanan Kemasyarakatan

Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
- 2) Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
- 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
- 4) Menimbulkan rasa kenyamanan;
- 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas.

### **Unsur-Unsur Pelayanan**

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2012: 8), unsur-unsur tersebut anatara lain:

- a. Sistem, prosedur, dan metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil. Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana. Dalam pelayanan diperlkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikan-nya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga.

Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa.



Menurut Wolkins, Saleh (2010:105) terdapat 6 (enam) prinsip utama kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.
2. Pendidikan. Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut.
3. Perencanaan Strategi. Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
4. *Review*. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi.
5. Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan stakeholder lainnya.
6. Total *Human Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui.

Menurut Lupiyoadi (2014:217) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan.
2. Keandalan (*Reliability*) Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*Assurance*) Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
  - a. Komunikasi (*Communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
  - b. Kredibilitas (*Credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. Keamanan (*Security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
  - d. Kompetensi (*Competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. Sopan santun (*Courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. Empati (*Empathy*) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana

suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari definisi di atas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

### **Fungsi Pelayanan**

Pelayanan memiliki beberapa fungsi yang diberikan oleh pemerintah. Fungsi tersebut dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Fungsi pelayanan masyarakat (*Publik Service Functions*)
  - a. Pendidikan
  - b. Kesehatan Masyarakat
  - c. Kesehatan Lingkungan
  - d. Penataan Jaringan Jalan dan Taman
  - e. Penyediaan Air Bersih
2. Fungsi Pembangunan (*Development Functions*)
  - a. Perencanaan Pembangunan (Fisik, Sosial Ekonomi, Sosial Budaya)
  - b. Kebijakan Pengembangan Perekonomian sesuai dengan potensi daerah (kerajinan tangan, pariwisata, perdagangan, industri)
  - c. Mengatur Perizinan, memfasilitasi hubungan dengan berbagai pihak dalam rangka pengembangan daerah secara ekonomi maupun fisik.
  - d. Mendorong Partisipasi Masyarakat, secara langsung melalui Lembaga Swadaya Masyarakat.
3. Fungsi Ketertiban dan Ketentraman (*Prospective Functions*)
  - a. Penciptaan ketertiban dan ketentraman
  - b. Perlindungan terhadap bencana alam
  - c. Perlindungan terhadap kebakaran

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari dua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan publik atau masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, adalah :



Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

### **Pengertian Administrasi**

Administrasi pendidikan terdiri dari dua kata “administrasi” dan “pendidikan”. Kata administrasi menurut William Moris yang penulis kutip dari buku administrasi pendidikan karangan Asnawir berasal dari bahasa latin yang terdiri dari “ad” dan “ministrare”, kata “ad” artinya sama dengan kata “to” dalam bahasa Inggris yang berarti ke atau kepada, sedangkan kata “ministrare” yang dalam bahasa Inggris adalah “serve” yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa administrasi adalah kegiatan yang memberikan pelayanan, bantuan dan pengarahan kepada sesuatu untuk mencapai suatu tujuan.

Administrasi adalah bisnis dan kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit, seperti yang diungkapkan oleh Munawardi administrasi berarti pemerintahan, termasuk pengaturan setiap rasi dan sistematis serta penentuan fakta dan ditulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang komprehensif dan keterkaitan antara fakta dengan fakta lain.

Menurut Atmosoedirdjo pengertian administrasi dalam arti luas dapat ditinjau dari. Penjelasan sebagai berikut:

- a. Sudut Proses (Administrasi sebagai suatu proses) Administrasi merupakan keseluruhan proses yang terdiri dari kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan yang dimulai dari penentuan tujuan sampai pelaksanaan kegiatannya untuk mencapai tujuan tersebut.
- b. Sudut Fungsional (Administrasi sebagai fungsi) Administrasi merupakan segala kegiatan dan tindakan yang secara sadar dilakukan ke arah tercapai-nya tujuan yang termasuk juga penentuan tujuan itu sendiri.
- c. Sudut Institusional (Kepranataan/Kelembagaan) Administrasi merupakan kumpulan orang-orang, baik secara perorangan ataupun kelompok yang secara kesatuan menjalankan proses dan kegiatan-kegiatan ke arah tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi dalam arti luas dapat dirumuskan sebagai segenap proses penyelenggaraan dalam setiap kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian, administrasi dalam arti luas terdiri dari :

- a. Manajemen
- b. Organisasi
- c. Kegiatan-kegiatan operasional

Administrasi dalam arti luas, seperti diungkapkan oleh Sondang P. Siagian administrasi adalah proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Administrasi secara luas adalah berasal dari kata *administration* (bahasa Inggris) sebenarnya istilah administrasi berkaitan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia ataupun sekelompok orang atau masyarakat hingga tercapainya sebuah tujuan yang diinginkan.

Administrasi di dalam suatu instansi mempunyai peran yang sangat penting. Dengan administrasi segala kegiatan atau aktivitas yang dilakukan didalam kantor akan berjalan dengan baik.

Selanjutnya bagaimana dikatakan oleh Slamet Soesanto dan Sondang P. Siagian (2011 : 10-11), bahwa terdapat 8 (delapan) unsur dalam rangkaian kegiatan penataan (administrasi) yang merupakan sub konsep dari administrasi itu sendiri, yaitu :

1. Organisasi, adalah kumpulan dari orang-orang atau kelompok yang memiliki kesamaan dalam tujuan.
2. Manajemen, adalah proses secara teknis dalam mencapai tujuan. Manajemen memiliki fungsi-fungsi utama, yaitu dalam hal perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengendalian (*controlling*), dan evaluasi (*evaluating*).
3. Komunikasi adalah hubungan yang terjadi di antara anggota-anggota organisasi.
4. Informasi, adalah terkait dengan sumber-sumber data atau informasi yang dibutuhkan dalam proses pencapaian tujuan.
5. Personalia, adalah adanya orang-orang atau pegawai yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugas masing-masing bidang dengan hak dan kewajiban yang telah ditetapkan oleh Organisasi.
6. Finansial, merupakan aspek pendanaan dari seluruh kegiatan administrasi.
7. Material, adalah faktor penunjang dalam kegiatan administrasi yang biasanya berbentuk fisik, baik sarana maupun prasarana.
8. Relasi Publik, adalah hubungan Organisasi dengan dunia luar. Relasi publik memfokuskan pada kegiatan sosialisasi tujuan atau kegiatan Organisasi secara eksternal.

Adapun fungsi pelayanan administrasi dalam kegiatan yaitu :

- a. Memberikan pelayanan pada masyarakat secara efektif dan efisien
- b. Memberikan keuntungan pada instansi terkait
- c. Penyiapan dan pelaksanaan penyediaan Pegawai yang terampil, produktif, profesional dan kompeten di bidangnya.

### **Pengertian Administrasi Kepegawaian**

Pengertian administrasi kepegawaian adalah pengelolaan yang berhubungan dengan kepegawaian. Pengelolaan yang dilakukan adalah mengontrol, melaksanakan, menciptakan, dan penempatan pegawai pada perusahaan.

Mengapa harus ada administrasi kepegawaian? Karena dengan adanya administrasi kepegawaian akan ada pengelolaan kepegawaian untuk pekerja yang akan ditempatkan pada sebuah perusahaan. Apa yang dibutuhkan pegawai perusahaan akan terpenuhi. Saat ini banyak sekali lulusan bidang yang tidak sesuai dengan bidang kerja. Sehingga pekerja tersebut akan belajar dari nol kembali. Jika menerapkan administrasi kepegawaian akan mencari pegawai yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Administrasi kepegawaian contohnya *job fair* yang dilakukan oleh beberapa kelompok. Pada *job fair* tersebut banyak sekali pelamar pekerjaan dan ada perusahaan yang mencari pegawai. Dalam hal ini perusahaan akan menyeleksi dari setiap pegawai. Biasanya ada tes tertulis, logika dan wawancara. Untuk hasil akan di umumkan beberapa hari kemudian via email atau telephone.

### **Pengertian Kinerja**

Menurut lembaga administrasi Negara Republik Indonesia (2013) kinerja adalah gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau

kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi, organisasi. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi.

Definisi kinerja diatas menjelaskan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan.

Dari penjelasan diatas digambarkan bahwa ukuran keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi dapat dilakukan melalui penilaian kinerja. Baik itu penilaian kinerja anggota, maupun penilaian kinerja organisasi.

Teori kinerja dari Dwiyanto (2010 : 50) dalam buku *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* terdapat indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
2. Kualitas layanan. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukan ke dalam indicator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implicit.
5. Akuntabilitas publik, yaitu menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Suatu yang bersifat evaluation harus menyelesaikan:

- a. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi
- b. Hasil penilaian digunakan sebagai staffing decision
- c. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi

Sedangkan yang bersifat development penilai harus menyelesaikan:

- a. Prestasi real yang dicapai individu
- b. Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja
- c. Prestasi-prestasi yang dikembangkan

Menurut Sedarmayanti (2011:262) tujuan penilaian kinerja adalah:

1. Meningkatkan kinerja karyawan dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Memberikan informasi kepada karyawan dan pimpinan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dari definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa penilaian kinerja merupakan serangkaian proses untuk mengevaluasi proses atau hasil kerja seorang pegawai untuk memudahkan pimpinan (Kepala Bidang dan Kepala Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan) dalam menentukan kebijakan bagi pegawai tersebut yang berkaitan dengan pekerjaan atau jabatannya.

## Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Umam (2010:101) mengemukakan bahwa: Kontribusi hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi. Secara terperinci, penilaian kinerja bagi organisasi adalah:

- a) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
- b) Perbaikan kinerja
- c) Kebutuhan latihan dan pengembangan
- d) Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan tenaga kerja
- e) Untuk kepentingan penelitian pegawai
- f) Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka kinerja individual dapat diukur, dimana pada tingkat individu ini berhubungan dengan pekerjaan, mengacu kepada tanggungjawab utama. Bidang kegiatan utama atau tugas kunci yang merupakan bagian dari pekerjaan seseorang. Fokusnya kepada hasil yang diharapkan dapat dicapai seseorang dan bagaimana kontribusi mereka terhadap pencapaian target per orang, tim, departemen dan instansi serta penegakan nilai dasar Instansi.

## Pengertian Pegawai

Pegawai adalah orang yang melaksanakan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau perusahaan, dalam membahas pengertian pegawai ini penulis berorientasi pada Pegawai Negeri Sipil, di dalam *Pasal 1 sub a Undang-Undang No. 8 tahun 1974, tentang Undang-Undang Pokok Kepegawaian* dikemukakan bahwa pegawai adalah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Undang-undang No. 13 tahun 2003 pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa Tenaga Kerja atau Pegawai adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Untuk memproduksi barang dan jasa pegawai dituntut agar memiliki keterampilan yang sesuai dengan tuntutan masing-masing pekerjaan, sehingga setiap kebutuhan pegawai dapat terpenuhi sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang ditentukan oleh pekerjaan, dengan kata lain disebut pegawai siap pakai, yang disebut pegawai siap pakai ini dalam arti sebagai berikut :

- a. Untuk dimanfaatkan tenaganya sebagai pegawai yang memiliki profesional, berkeahlian dan keterampilan untuk menjamin tingginya produktivitas dan mutu hasil pekerjaan.
- b. Untuk menciptakan karya bagi dirinya sendiri melalui menciptakan lapangan kerja untuk dirinya kemudian berkembang dan memberikan pekerjaan bagi orang lain.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan arti pegawai siap pakai adalah setiap orang yang mampu mengerjakan pekerjaan, yang mengandung nilai ekonomis baik untuk dirinya maupun untuk orang lain, yang berupa barang atau jasa.

Menurut Undang-Undang Tahun 1969 tentang ketentuan-ketentuan pokok mengenai tenaga kerja dalam pasal 1 dikatakan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakan dimana hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya.

## Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Organisasi kerja yang terbaik cenderung dicirikan oleh adanya organisasi terbuka, kerja sama kelompok, pekerjaan-pekerjaan yang menantang, serta perlakuan yang fair dan adil dengan kata lain dicirikan dengan adanya suatu kehidupan kerja yang berkualitas tinggi.

Menurut Harbani Pasolong (2010:186) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
- b. Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- c. Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.
- d. Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
- e. Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.
- f. Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya. Ciri pegawai berkualitas di tempat kerja sebagai berikut :

1. Menjalani tugas dengan baik. Salah satu ciri utama pegawai berkualitas adalah mereka yang memahami peran dan tanggungjawabnya di sebuah perusahaan. Pegawai juga menciptakan daya saing yang baik dihadapan atasan melalui hasil kerjanya.
2. Produktif. Memprioritaskan pekerjaan dan mengelola waktu dengan baik, pegawai tahu kapan mengerjakan sebuah tugas dan tidak menunda pekerjaan khususnya saat melibatkan orang lain.
3. Bermotivasi tinggi. Pegawai hebat selalu memiliki stamina untuk melakukan pekerjaan yang luar biasa. Dirinya biasa menentukan laju pekerjaan yang dapat ditiru orang lain.
4. Fokus pada detil. Pada apapun yang dilalukan, keluarkan kemampuan terbaik. Ambil inisiatif untuk memastikan semua hal berjalan dengan baik dan pastikan fokus pada hal-hal kecil yang diabaikan pekerja lain.
5. Berpikir dan bertindak positif. Pegawai yang hebat selalu bertanggungjawab pada apapun yang dilakukan, pegawai juga harus berkontribusi positif pada perusahaan.
6. Menjaga hubungan sosial. Pegawai berkualitas senantiasa mampu menjaga hubungan sosialnya dengan baik dan memiliki kerjasama positif dengan para pegawai dari divisi lain.

### **Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019**

Untuk melaksanakan ketentuan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, pada 26 April 2019, Presiden Joko Widodo telah mengatur Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Pegawai Negeri Sipil atau sekarang dikenal dengan Aparatur Sipil Negara. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan Aparatur Sipil Negara yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier. Penilaian dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, memperhatikan target, capaian, manfaat yang dicapai, serta perilaku Aparatur Sipil Negara. Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara berbunyi “Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. Obyektif
- b. Terukur



- c. Akuntabel
- d. Partisipatif dan
- e. Transparan

Sasaran Kinerja Pegawai yang dimaksud memuat kinerja utama yang harus dicapai seorang Aparatur Sipil Negara setiap tahun. Selain kinerja utama yang dimaksud, Sasaran Kinerja dapat memuat kinerja tambahan, bunyi Pasal 9 ayat (1 dan 2) Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara. Sasaran Kinerja Pegawai Pimpinan Tinggi, menurut Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara ini, diatur berdasarkan perjanjian kinerja Unit Kerja yang dipimpinnya dengan memperhatikan:

- a. Rencana Strategis dan
- b. Rencana Kerja Tahunan.

Sasaran Kinerja Pegawai pimpinan tinggi utama, menurut Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara, disetujui oleh menteri yang mengkoordinasikan. Sasaran Kinerja Pegawai pimpinan tinggi madya yang disetujui oleh pimpinan Instansi Pemerintah. Sedangkan Sasaran Kinerja Pegawai pimpinan tinggi pratama yang disetujui oleh pimpinan tinggi madya. Disebutkan juga dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara, Sasaran Kinerja Pegawai bagi pejabat pimpinan tinggi yang memimpin unit kerja paling sedikit indikator kinerja yang terkait dengan tugas dan fungsi serta kinerja penggunaan anggaran.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara Untuk Sasaran Kinerja Pegawai pejabat administrasi, disetujui oleh atasan langsung. Adapun Sasaran Kinerja Pegawai yang disusun berdasarkan Sasaran Kinerja Pegawai atasan langsung dan organisasi/unit kerja. Ketentuan penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai yang dimaksud tidak layak bagi Aparatur Sipil Negara yang menjadi Pejabat Negara atau pimpinan anggota lembaga non struktural, diberhentikan sementara, menjalani cuti di luar tanggungan negara, atau mengambil masa persiapan pensiun, “demikian bunyi Pasal 23 Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara.”

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara. Sasaran Kinerja Pegawai yang telah disusun dan disepakati ditandatangani oleh Aparatur Sipil Negara dan ditetapkan oleh Pejabat Penilai Kinerja Aparatur Sipil Negara, yang ditetapkan setiap tahun pada bulan Januari.

Untuk mengukur Perilaku Kerja, dilakukan dengan membandingkan standar perilaku Kerja dalam jabatan yang dimaksud dengan Penilaian Perilaku Kerja Dalam jabatan, dilakukan oleh Pejabat Penilai Kinerja Aparatur Sipil Negara, dan dapat menilai hasil kerja setingkat dan/atau bawahan langsung.

Penilaian kinerja Aparatur Sipil Negara yang dimaksud dapat dilakukan dengan memberikan bobot masing-masing unsur-unsur penilaian.

- a. 70% (tujuh puluh persen) untuk penilaian sasaran kinerja pegawai, dan 30% (tiga puluh persen) untuk Hasil Prestasi Kerja atau
- b. 60% (enam puluh persen) untuk penilaian sasaran kinerja pegawai, dan 40% (empat puluh persen) untuk penilaian perilaku kerja.

Penilaian Aparatur Sipil Negara dengan bobot 70% (tujuh puluh persen) untuk penilaian sasaran kinerja Pegawai dan 30% (tiga puluh persen) untuk penilaian Perilaku Kerja sebagaimana dimaksud. Menurut Peraturan Pemerintah ini, dilakukan oleh Instansi Pemerintah yang tidak menerapkan perilaku Kerja dengan mempertimbangkan pertimbangan rekan kerja yang ditetapkan dan bawahan langsung.



Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara, Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara dinyatakan dengan angka dan sebutan atau predikat sebagai berikut:

- a. Sangat Baik, Taman Aparatur Sipil Negara memiliki:
  1. Nilai dengan angka 110 (seratus sepuluh) – 120 (seratus dua puluh); dan
  2. Menciptakan ide baru dan/atau cara baru dalam peningkatan kinerja yang memberi manfaat bagi organisasi atau Negara.
- b. Baik, Aparatur Sipil Negara memiliki nilai dengan angka 90 (sembilan puluh) – angka 120 (seratus dua puluh); Cukup, ramah Aparatur Sipil Negara memiliki nilai dengan angka 70 (tujuh puluh)
- c. Kurang, tepat Aparatur Sipil Negara memiliki nilai dengan angka 50 (lima puluh) – angka 70 (tujuh puluh); dan
- d. Sangat Kurang, Lingkungan Sipil Negara memiliki nilai dengan angka Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara juga menyebutkan, distribusi Aparatur Sipil Negara yang mendapatkan predikat indikator yang ditunjuk dengan ketentuan:
  1. Paling tinggi 20% (dua puluh persen) dari total populasi pegawai dalam satu unit kerja berada pada klasifikasi status kinerja “di atas ekspektasi.”
  2. Paling rendah 60% (enam puluh persen) dan paling tinggi 70% (tujuh puluh persen) dari total populasi pegawai dalam satu unit kerja berada pada klasifikasi status kinerja “sesuai ekspektasi”.
  3. Paling tinggi 20% (dua puluh persen) dari total populasi pegawai dalam satu unit kerja Aparatur Sipil Negara berada pada status kinerja “di bawah ekspektasi”

Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara dilakukan pada setiap akhir bulan Desember pada tahun berjalan dan paling lama akhir bulan Januari tahun berikutnya, bunyi Pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara. Adapun isi pasal 25 termasuk sebagai berikut:

- a. Orientasi Pelayanan  
Yang dimaksud dengan “orientasi pelayanan” adalah sikap dan perilaku ASN dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani antara lain termasuk masyarakat, atasan, rekan sekerja, unit kerja yang terkait, dan/atau instansi lain.
- b. Komitmen  
Yang dimaksud dengan “komitmen” adalah kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan ASN untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan mengutamakan kepentingan dinas kepentingan diri sendiri, seseorang, dan/atau golongan.
- c. Inisiatif Kerja  
Yang dimaksud dengan “inisiatif kerja” adalah kemampuan untuk menemukan peluang, menemukan ide, mengembangkan ide serta cara-cara baru dalam memecah masalah atau masalah. Kerja sama Yang dimaksud dengan “kerja sama” adalah kemauan dan kemampuan ASN untuk bekerja sama dengan rekan sekerja, atasan, bawahan dalam unit kerja serta instansi lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggung jawab yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
- d. Kepemimpinan  
Yang dimaksud dengan “kepemimpinan” adalah kemampuan dan kemauan PNS untuk memotivasi dan mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi.

## **C. METHOD**

Metode merupakan suatu bentuk atau cara yang dipergunakan dalam pelaksanaan penelitian guna mendapatkan, dan menyimpulkan data yang dapat memecahkan suatu permasalahan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, metode kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

### Definisi Konsep

Definisi Konsep merupakan pemikiran dasar yang diperoleh dari fakta peristiwa, pengalaman melalui generalisasi dan berfikir abstrak. Konsep merupakan prinsip dasar yang sangat penting dalam proses belajar. Menurut Singarimbun dan Effendi (2010) “konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama”. Konsep merupakan suatu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan.

Dalam merumuskan kita harus dapat menjelaskannya sesuai dengan maksud kita memakainya.

Berdasarkan definisi tersebut maka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan Administrasi Kepegawaian adalah kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi suatu organisasi dalam proses yang mengacu pada ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan dilindungi pemerintah, agar semua instansi dapat menyelenggarakan kegiatan sesuai dengan ketentuan administrasi yang berlaku.
2. Kinerja Pegawai adalah hasil yang dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi.

### Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2012:31) “definisi operasi-onal adalah penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan kontrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran kontrak yang lebih baik”.

Definisi operasional adalah pengertian dari keseluruhan hal-hal yang akan digunakan dalam penelitian misalnya variabel dan istilah. Definisi ini memiliki tujuan untuk memperjelas variabel sehingga lebih konkrit dan dapat diukur. Hal-hal yang harus didefinisikan diantaranya tentang apa yang harus diukur, bagaimana mengukurnya, apa saja kriteria pengukurannya, instrumen yang digunakan untuk mengukurnya dan skala pengukurannya. (Dharma, 2011)

**Tabel Definisi Operasional**

No.	Konsep	Indikator
1.	Pelayanan Administrasi	1. Tidak dapat dipisahkan ( <i>Inseparability</i> )
	<i>Sumber : Raahim (2014:94)</i>	2. Daya tahan ( <i>Perishability</i> )
		3. Berubah-ubah ( <i>Variability</i> )
		4. Tidak berwujud ( <i>Intangibility</i> )
2.	Kinerja Pegawai	1. Obyektif
	<i>Sumber : Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019</i>	2. Terukur
		3. Akuntabel
		4. Partisipatif dan
		5. Transparan

Sumber: Diolah Peneliti

## **Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan.

Selain itu Andi (2010:147) dalam buku *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif* menjelaskan bahwa, “Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.”

Dari penjelasan tersebut penulis memahami bahwa informan adalah atasan dan bawahan. Dimana terjadi komunikasi yang berlangsung terus menerus, karena informan adalah orang yang terlibat langsung dalam kegiatan yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini informan yang akan diwawancarai yaitu sebagai berikut:

**Tabel Informan Penelitian**

<b>No.</b>	<b>Informan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Camat Tanjung Batu	1 orang
2.	Sekretaris Camat Tanjung Batu	1 orang
3.	Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian & Pelayanan Umum	2 orang
4.	Staf Pegawai Tanjung Batu	3 orang
<b>Jumlah</b>		<b>7 orang</b>

Sumber: Diolah Peneliti

## **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, perincian sebagai berikut.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari masyarakat, yang dijadikan sample dengan menggunakan daftar pertanyaan wawancara. Pengumpulan data melalui wawancara merupakan suatu hal yang penting yaitu faktor kesungguhan responden menjawab pertanyaan. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi keperpustakaan, studi lapangan dan data yang diperoleh dari Kantor Camat Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.

Adapun dalam penelitian ini penulis meng-gunakan metode penelitian kualitatif/deskriptif yaitu proses pencarian data, mengumpulkan data, dan menganalisis data. Kemudian mengumpulkan data dengan maksud untuk memperoleh gambaran secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi secara objektif.

### **A. Data Primer**

Data Primer sebagai berikut.

#### **1. Studi Pustaka**

Teknik ini bersifat teoritis dengan cara mempelajari buku-buku ilmiah yang erat kaitannya, dengan penelitian guna membantu peneliti mendapatkan kejelasan tentang kenyataan yang didapat melalui angket dan observasi.

#### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu, teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi yang bersifat dokumen, dari dokumen-dokumen yang ada. Pada sebuah penelitian, teknik dokumentasi

digunakan sebagai sumber data pendukung. Di samping itu data dokumentasi diperlukan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

## B. Data Sekunder

Data Sekunder sebagai berikut.

### 1. Observasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati langsung, dan mencatat objek penelitian. Dalam penelitian ini kegunaan dari observasi adalah untuk mengetahui sejauhmana Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kantor Camat Kecamatan Tanjung Batu.

### 2. Wawancara atau *Interview*

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam melaksanakan interview, peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan, kemudian memper-silahkan kepada informan untuk memberikan jawaban secara objektif.

## Teknik Analisa Data

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan analisa data kualitatif, analisa data kualitatif yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, men-sintesis-kannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Sedangkan data kualitatif itu sendiri yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang.

Dari penjelasan diatas, penulis mengerti maknanya. Maka dalam mengumpulkan data penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi yaitu gabungan antara wawancara, observasi, dan dokumen. Dilihat dari unsur 5W dan 1H maka untuk menjawab *what, where, when, who* penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumen.

Sebagaimana cara menganalisa data penelitian mengikuti langkah-langkah analisis yang dikemukakan oleh Milles & Huberman dalam Sugiyono (2010:96), bahwa untuk melakukan analisis data penelitian harus mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Reduksi (Pengumpulan Data)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan serta transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan tertulis dari lapangan selama pengumpulan data berlangsung terjadilah tahap reduksi, selanjutnya reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir tersusun.

### 2. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk teks. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu bentuk yang mudah dipahami.

### 3. Pengambilan Kesimpulan

Setelah dilakukan reduksi data dan penyajian data langkah yang terakhir yang dilakukan peneliti adalah dapat mengambil kesimpulan. Kesimpulan tersebut adalah pokok permasalahan yang diteliti di Kantor Camat Kecamatan Tanjung Batu.

## D. RESULT AND DISCUSSION

### Hasil Penelitian

Melalui bab ini penyusun akan menampilkan terlebih dahulu proses pengumpulan data selama berada di lapangan dari hasil pengumpulan data ini dapat diketahui berbagai macam

data yang di butuhkan sesuai dengan instrument penelitian. Adapun instrument penelitian dalam penelitian ini adalah berupa Observasi dan Wawancara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, peneliti mendeskripsikan Pelayanan Administrasi Kepegawaian yang ada di kantor Camat Kecamatan Tanjung Batu. Adapun deskripsi yang diperoleh peneliti adalah seperti yang telah dibahas pada bab III metode penelitian, bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan judul Pelayanan Administrasi Kepegawaian Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Tanjung Batu.

Dalam memperoleh data-data untuk mencari jawaban atas masalah dalam penelitian ini, penulis mengadakan berbagai usaha seperti: Observasi lapangan dan penyebaran lembar wawancara. Dari hasil wawancara yang diberi jawaban oleh informan sebanyak 8 daftar pertanyaan wawancara, penulis awali dengan memproses dan mengklarifikasi dengan mengelompokan/meng-umpulkan data dan mengolah data dengan mengkategorikan data ke dalam lembar-lembar pertanyaan yang telah ditentukan dengan mewawancarai informan.

## **Pembahasan**

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kepegawaian terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Tanjung Batu telah dilaksanakan secara baik, hal ini terlihat dari kinerja pegawai yang memberikan layanan dengan sangat baik, serta layanan yang diberikan tidak berubah-ubah, sehingga kinerja pegawai lebih efektif dari masa yang akan lalu, dalam rangka pencapaian target Kantor Camat Tanjung Batu sebagai lembaga pelayanan masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya pegawai yang memberikan pelayanan ke pegawai lainnya sebaik mungkin tersebut sudah menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Tanjung Batu sudah cukup baik.

Sesuai dengan Teori Menurut Sugiarto (2009:42), Pelayanan Administrasi harus senantiasa siap untuk memberikan pelayanan informasi yang akurat. Produktivitas kerja yang baik ini menandakan bahwa secara garis besar kinerja pegawai di Kantor Camat Tanjung Batu sudah dirasakan cukup baik, hal ini dilihat dari belum adanya keluhan dari pegawai yang menerima layanan tersebut, dan itu menunjukkan kinerja dengan sebaik mungkin. adapun secara konsep dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **A. Pelayanan Administrasi pada Kantor Camat Tanjung Batu**

Penerapan pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Camat Tanjung Batu bertujuan untuk terselenggaranya pelayanan kepada pegawai dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab, dengan cara upaya peningkatan dalam eksistensi kemampuan dan moral pegawai Kantor Camat Tanjung Batu agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat dan tepat.

Peningkatan pelayanan yang diberikan pegawai memiliki peranan yang penting terhadap peningkatan pelayanan kepada staff pegawai pada Kantor Camat Tanjung Batu artinya jika pelayanan administrasi pegawai meningkat begitupun sebaliknya kinerja pegawai pasti juga meningkat, jika dirasakan mengalami penurunan maka akan diikuti dengan penurunan pelayanan pegawai..

Untuk memberikan pelayanan yang baik, memberikan kepuasan terhadap masyarakat seharusnya lebih dimaksimalkan lagi. Oleh karena itu kepuasan masyarakat merupakan respon kebutuhan masyarakat terhadap keistimewaan suatu kualitas produk jasa atau pelayanan.

### **1. Inseparability (Tidak Dapat Dipisahkan)**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Tanjung Batu telah dilaksanakan dengan cukup baik, hal ini bisa dilihat dari layanan yang diberikan kepada para pegawai, dan

layanan yang diberikan tidak terpisahkan atau tidak membedakan dengan pegawai yang lainnya, sehingga diharapkan kinerja pegawai dapat lebih efektif pada masa yang akan datang, dalam rangka pencapaian target Kantor Camat Tanjung Batu sebagai lembaga pelayanan masyarakat.

## **2. *Perishability* (Daya tahan)**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa *perishability* (daya tahan) Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Tanjung Batu telah dilaksanakan dengan cukup baik, hal ini bisa dilihat dari layanan yang diberikan kepada para pegawai, dan layanan yang diberikan tersebut tidak berubah-ubah karena sesuai dengan tupoksi dan SOP yang sudah diberikan, sehingga diharapkan akan timbul prestasi kerja pegawai yang baik.

## **3. *Intangibility* (Tidak Berwujud)**

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti menganalisa apa yang dirasakan pelayanan oleh pegawai di Kantor Camat Tanjung Batu tersebut cukup baik, pelayanan itu penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi pegawai, hal tersebut terbukti dengan pernyataan dari pegawai.

## **4. *Variability* (berubah-ubah)**

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara di atas, maka penuliss dapat memberikan suatu tanggapan bahwa dalam hal penerapan pelayanan administrasi pada Kantor Camat Tanjung Batu telah berjalan dengan baik, karena telah ditetapkan secara baku sesuai dengan petunjuk teknis dan pelaksanaan pelayanan administrasi.

## **B. Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Tanjung Batu**

Kinerja dari pegawai atau staf sangat tergantung pada kemampuan dan motivasinya. Bila setiap pegawai atau staf mempunyai kemampuan dan motivasi kerja, maka hasilnya akan nampak pada penampilan kerjanya dalam bentuk produktivitas kerja. Kinerja dapat dilihat dalam wujud kematangan kerja anggota-anggota suatu orga-nisasi. Teori ilmu administrasi telah menempatkan faktor kematangan kerja (*job maturity*) para pengikut atau bawahan itu demikian penting sehingga sangat menentukan dalam memilih gaya ilmu administrasi mana yang paling efektif untuk suatu organisasi.

Kematangan adalah kapasitas seseorang dalam merumuskan tujuan serta kemampuan untuk mencapai tujuan itu, kemauan dan kemampuan bertanggung jawab, berpendidikan dan berpengalaman sebagai individu atau kelompok. Pada Kantor Camat Tanjung Batu kinerja pegawai telah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, namun masih harus adanya suatu perbaikan atau evaluasi agar kinerja pegawai tetap stabil sesuai dengan tujuan dari instansi tersebut.

### **1. Produktivitas**

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa produktivitas sangat berpengaruh dalam kinerja pegawai dan sangat memacu pegawai untuk dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara tersebut bahwa produktivitas telah berjalan dengan baik tetapi masih perlunya pembinaan kepada pegawai untuk dapat bekerja lebih optimal dengan harapan dapat meningkatkan produktivitas pegawai tersebut pada masa yang akan datang.

### **2. Kualitas Layanan**

Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas



pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja instansi. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi masyarakat.

Sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan/pengguna-nya. Umumnya kualitas pelayanan banyak digunakan sebagai dasar bagi produk jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas, dan kinerja tersebut yang nantinya akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dapat peneliti analisa, kualitas layanan adalah hal yang penting dan harus diawasi khusus oleh pimpinan terhadap kinerja pegawai, sebab seluruh aktivitas kerja yang ada selalu dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, tidak bertele-tele, sehingga pelayanan berjalan dengan baik.

## **2. Akuntabilitas (Pertanggung Jawaban)**

Sebuah kewajiban melaporkan dan bertanggung jawab atas keberhasilan atau pun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berkala. Pengertian akuntabilitas menurut *Lawton* dan *Rose* dapat dikatakan sebagai sebuah proses dimana seorang atau sekelompok orang yang diperlukan untuk membuat laporan aktivitas mereka dan dengan cara yang mereka sudah atau belum ketahui untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip *good corporate governance* berkaitan dengan pertanggungjawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai, sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Tanjung Batu telah dilaksanakan dengan cukup baik, hal ini bisa dilihat dari pertanggung jawaban oleh para pegawai, sebaiknya keberhasilan dalam bekerja akan terwujud dengan didukung juga fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, lingkungan kerja yang nyaman sehingga akan lebih baik.

## **3. Responsivitas (daya tanggap)**

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga. Responsivitas juga di maksud dengan bentuk kepekaan dan kemampuan dari pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara di atas, maka dapat dianalisa bahwa kinerja pegawai telah secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, namun perlu adanya suatu kegiatan untuk mensosialisasikan suatu aturan tertentu terutama pada bagian yang kurang dalam hal kinerjanya, agar pada masa yang akan datang diperbaiki kinerja-kinerja pegawai yang belum optimal dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

## E. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa Pelayanan Administrasi Kepegawaian terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Tanjung Batu. Sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dikarenakan oleh layanan yang diberikan tersebut tidak berubah karena sesuai dengan tupoksi dan SOP yang sudah ditetapkan.

## Saran

Dari hasil penelitian maka disini peneliti menyarankan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Tanjung Batu telah berjalan dengan baik, dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

## Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada informan penelitian yaitu Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yang sudah bersedia diwawancarai di sela-sela pekerjaan mereka.

## REFERENCES

- A. Muwafik Saleh. 2010. *“Manajemen Pelayanan”*. Pustaka Pelajar, Jakarta
- A.S Moenir, 2012, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Anjani, Siti Raahim. 2014. *Implementasi Pendidikan Demokrasi melalui Pembelajaran PKn untuk Membentuk Warga Negara yang Bertanggungjawab*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Atik, dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Bungkaes, H.R. 2013. *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Journal “Acta Diurna”, hal 117-120.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pendekatan Pembelajaran Saintifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Masruri, 2014. *“Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan Tahun 2010)”*. Governance and Public Policy, vol 1 (1) : 53-76
- Muasaroh 2010. *Aspek-Aspek Efektivitas Studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Universitas Brawijaya Malang.

- Nawawi, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung.
- Sondang P. Siagian. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sociology of Health & Illness, Vol. 34 No. 4 of Journal. 2012.
- Supranto, M.A. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Keempat. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta : Andi
- \_\_\_\_\_. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta : Andi

**Sumber Lain :**

- Undang-undang No. 25 tahun 2009 Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.