

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI
UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBI UNSRAT)

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KINERJA PEGAWAI
PADA KANTOR CAMAT GOMO KABUPATEN NIAS SELATAN**

Jefri Cantano Telaumbanua, Syah Abadi Mendrofa, Eduar Baene, Fatolosa Hulu

Universitas Nias

ARTICLE INFO

Keywords:

Community Satisfaction, employee Performance, green marketing

Kata Kunci:

Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pegawai, Pemasaran Hijau

Corresponding author:

Jefri Cantano Telaumbanua

jeffrycantano6@gmail.com

Abstract. *This research aims to determine community satisfaction with employee performance at the Gomo Subdistrict office. This research uses qualitative research with the research sources being the people of Gomo District and employees of the Gomo District Head's office. Qualitative research uses observation, documentation and interviews. Researchers can contribute to designing good research by integrating qualitative methods effectively. The research results show qualitatively that community satisfaction with employee performance at the Gomo Subdistrict office based on indicators of community satisfaction and employee performance can be classified as Satisfactory. This is based on the results of research conducted on community informants receiving services at the Gomo District office who assessed the ability of employees to carry out their duties because employees were unable to understand their duties and provide good service to the community.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan mengetahui kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di kantor Camat Gomo. Penelitian ini menggunakan secara kualitatif dengan sumber penelitiannya adalah masyarakat Kecamatan Gomo dan pegawai kantor Camat Gomo. Penelitian kualitatif menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara. Peneliti dapat berkontribusi untuk merancang penelitian yang baik dengan mengintegrasikan metode kualitatif secara efektif. Hasil penelitian menunjukkan secara kualitatif menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di kantor Camat Gomo berdasarkan indikator kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai, dapat tergolong Memuaskan. Hal ini berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap informan masyarakat penerima layanan di kantor Kecamatan gomo yang menilai kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya karena pegawai belum dapat memahami tugasnya dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

PENDAHULUAN

Organisasi pemerintah merupakan struktur yang didirikan dan dioperasikan oleh pemerintah suatu Negara untuk menjalankan fungsi pemerintahan dalam memberikan layanan publik serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya organisasi pemerintah bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan, menjalankan program-program publik, mengatu dan mengawasi sektor tertentu, serta menetapkan tugas yang telah diberikan. Pegawai merupakan suatu entitas yang dapat memiliki fungsi serta tujuan dalam memberikan layanan kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Salah satu kegiatan organisasi adalah memberikan layanan yang baik dari unit kegiatan Pegawai kepada pihak kelompok masyarakat. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh pada kelancaran kegiatan dan pencapaian mutu organisasi serta berpengaruh pada pencapaian tujuan dari organisasi.

Fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan yaitu, kondisi kerja pegawai yang kurang efektif, terdapatnya efektivitas kerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan. Tata layanan yang dikasihikan berkaitan dengan administrasi kependudukan, perizinan serta layanan yang lain yang berkaitan dengan pemerintah di jenjang kecamatan.

Salah satu permasalahan yang masih terjadi hingga saat ini adalah minimnya efektivitas kerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga berdampak pada Kepuasan masyarakat Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan. Masih terdapat pegawai yang tidak semangat bekerja sehingga pelayanan kurang optimal serta minimnya fasilitas administrasi sehingga pelayanan yang dihasilkan menjadi lambat dan kurang efektif. Selain itu, masih di jumpai pegawai yang hadir terlambat, meninggalkan tugas pada jam kerja dan tidak tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaannya.

Pegawai yang efektif bekerja akan menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik sehingga secara kelembagaan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Gomo, Kabupaten Nias Selatan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Bentuk layanan yang di berikan berhubungan dengan perizinan, administrasi kependudukan, dan layanan lain yang berkaitan dengan pemerintah tingkat Kecamatan.

Oleh sebab itu, hingga peneliti mau melaksanakan penelitian bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Gomo, apakah telah memuaskan dalam melayani warga ataupun masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Gomo. Sepatutnya Pemerintah mencari pemecahan terbaik terhadap permasalahan permasalahan yang kerap dialami, tercantum hambatan intern ialah hambatan yang bersumber dari dalam lembaga itu sendiri ataupun hambatan ekstern ialah hambatan yang datangnya dari warga pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan universal yang ditanganinya, tidak hanya itu pula pegawai wajib tetap membagikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada warga totalitas.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Secara umum Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan, kebahagiaan, dan kepuasan hidup yang dirasakan oleh sekelompok orang dalam suatu masyarakat atau komunitas secara keseluruhan. Kepuasan masyarakat mencakup berbagai dimensi kehidupan, termasuk

aspek-aspek ekonomi, sosial, budaya, lingkungan, dan politik. Konsep ini mencerminkan persepsi dan penilaian masyarakat terhadap kualitas hidup mereka. Menurut Kotler dan Keller (2018: 138), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika persepsi keefektifan suatu produk (atau hasil) dibandingkan dengan harapan seseorang. Ketika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan tidak bahagia.

Dengan demikian, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa kepuasan masyarakat tergantung pada sejauh mana kinerja produk atau layanan memenuhi harapan atau ekspektasi mereka. Perusahaan atau organisasi perlu memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat serta memastikan bahwa produk atau layanan yang mereka berikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi tersebut untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi.

Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat menurut Riyanto, (2018:119), yaitu:

- a. Keandalan Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan terpercaya seperti yang dijanjikan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap welas asih dan ketelitian yang tinggi.
- b. Kebijakan Responsive membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas, instruksi dan kesopanan serta keramahan sehingga penumpang atau pelanggan merasakan pelayanan yang seharusnya mereka terima. Harapan pelanggan mengarah pada persepsi negatif terhadap kualitas layanan.
- c. Empathy (Empati) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka. Hal ini mengasumsikan bahwa perusahaan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggan, terutama memahami kebutuhan pelanggan dan memiliki waktu operasi yang nyaman bagi pelanggan. yaitu Aset Berwujud (Bukti Fisik) Aset berwujud adalah kemampuan yang dimiliki bisnis untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumen, dan ini berwujud. Artinya konsumen dapat langsung melihat dan merasakan kualitas yang meliputi tampilan fisik bangunan, fasilitas, alat-alat teknik pendukung dan kinerja pekerjanya.
- d. Assurance adalah perusahaan yang mampu memberikan jaminan dan jaminan melalui kesopanan karyawannya, komunikasi yang baik dan keahlian untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

Dapat disimpulkan Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat responsif masyarakat terhadap kinerja pegawai sehingga mempengaruhi keandalan, kebijakan, empathy, dan assurance.

Dimensi Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2018:38) kepuasan masyarakat dapat di ukur melalui dimensi pembentuk kepuasan masyarakat seperti system keluhan dan saran, survey kepuasan, dan analisa masyarakat. Menurut Tjiptono (2018:42) kepuasan masyarakat dapat dilihat dari beberapa dimensi kepuasan yaitu:

- a. Realibility, konsep yang mengacu pada kemampuan organisasi dalam memberikan layanan bagi Masyarakat
- b. Responsiveness, berkaitan langsung dengan ketanggapan, artinya tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsive terhadap semua keinginan dan kebutuhan masyarakat.
- c. Assurance, berkaitan dengan kepastian yang didapatkan masyarakat dari perilaku pemberi

- layanan atau pegawai.
- d. Tangibles, kemampuan organisasi dalam memberikan layanan terbaik pada masyarakat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat, hal tersebut merupakan hal yang konkret.
 - e. Empathy, berkaitan pada kepuasan masyarakat, erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing masyarakat. Empathy akan membantu untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari masyarakat yang spesifik. dipisah dari rekening BUN, di mana suatu penerimaan harus digunakan untuk tujuan tertentu.

Dapat disimpulkan, kepuasan masyarakat memiliki penilaian yang holistik terhadap berbagai dimensi yang membantu pegawai dan organisasi untuk memahami area-area di mana mereka dapat meningkatkan pelayanan dan program mereka untuk lebih baik.

Manfaat Kepuasan Masyarakat

Penting untuk diperhatikan bahwa IKM yang baik harus dirancang dengan cermat, termasuk metode survey yang valid representative serta pelayanan yang relevan. Menurut Park (2021:54) bahwa manfaat kepuasan masyarakat dapat meningkatkan kualitas kerja seseorang sebagai respon terhadap jasa yang telah diberikan oleh pemberi layanan. Dalam buku Tjiptono (2019:378) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat memiliki manfaat serta tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat bukan hanya tujuan yang penting dalam pelayanan publik, tetapi memiliki efek yang signifikan terhadap dinamika sosial, ekonomi, dan organisasional secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya untuk memahami, mengukur, dan meningkatkan kepuasan masyarakat memiliki dampak positif yang luas dalam membangun masyarakat yang lebih baik dan berkelanjutan.

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Afandi (2018:83) kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut kasmir (2019:184) Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu. Undang-undang ketenagakerjaan dapat mengukur aktivitas terkait ketenagakerjaan, termasuk hak, kewajiban, dan tanggungjawab pekerja. Hal ini membutuhkan kepatuhan dengan standar kualitas, kuantitas, efisiensi dan efektivitas.

Kesimpulannya, kinerja melibatkan hasil akhir yang dicapai dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Kinerja dapat diukur dari tingkat efektivitas dalam mencapai tujuan dan tingkat efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Pemahaman mengenai kinerja ini penting untuk mengevaluasi pencapaian tujuan individu atau organisasi, serta untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tujuan dan Penilaian Kinerja Pegawai

Tujuan dari kinerja pegawai salah satunya untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai serta mendorong pertanggung jawaban dari pegawai. Menurut Wibowo (2018:43) mengemukakan bahwa tujuan dari kinerja pegawai merupakan secara umum sifatnya luas, tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Menurut Kompri (2020:2) kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan dalam mewujudkan target, tujuan, visi serta misi organisasi lewat perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Soemohadiwidjojo (2018:15) penilaian kinerja dicoba dengan mengumpulkan, menganalisis, serta member tahu bermacam data yang berhubungan dengan tingkat kinerja perusahaan. Menurut Mejia dalam (Jumiyati & Harumi, 2018).

Berdasarkan pernyataan menurut para ahli tersebut dapat di simpulkan bahwa penilaian kinerja pegawai merupakan proses formal yang dilakukan oleh organisasi untuk mengevaluasi dan menilai kinerja karyawan. Tujuan penilaian kinerja meliputi berbagai aspek yang berkaitan dengan meningkatkan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Penilaian kinerja melibatkan identifikasi faktor kinerja, pengukuran kinerja, dan manajemen tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut kasmir (2018:189) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan disiplin kerja. Menurut Sedarmayanti (2019: 260), kinerja pegawai merupakan sebagai hasil kerja, proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja harus disajikan secara konkrit dan terukur (dibandingkan dengan standar yang diberikan). Faktor-faktor berikut mempengaruhi kinerja seorang Pegawai/karyawan:

- a. Sikap mental seorang pegawai mempengaruhi kinerjanya. Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai antara lain motivasi kerja, disiplin kerja, dan etos kerja pegawai.
- b. Pendidikan pegawai itu sendiri mempengaruhi kinerja. Semakin tinggi pendidikan seorang pegawai, semakin tinggi kemungkinan pencapaiannya.
- c. Keterampilan pegawai dengan keterampilan bekerja lebih baik daripada pegawai tanpa keterampilan.
- d. Kepemimpinan manajerial berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Manajer dengan kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan kinerja bawahannya.
- e. Tingkat Pendapatan Tingkat pendapatan karyawan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pegawai termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya ketika mereka memiliki pendapatan yang memadai.
- f. Disiplin yang menyenangkan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Kesimpulannya, kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk sikap mental, pendidikan, keterampilan, kepemimpinan, tingkat penghasilan, kedisiplinan, kemampuan, dan motivasi. Faktor-faktor ini saling berinteraksi dan dapat mempengaruhi kualitas kinerja pegawai.

Dimensi Kinerja Pegawai

Menurut Kasmir (2018:182) menyatakan bahwa dimensi kerja akan mempengaruhi hasil kinerja dan perilaku kerja yang telah dicapai seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas serta tanggungjawab yang telah diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2018:70) menyatakan bahwa hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam menjalankan tanggungjawab yang telah diberikan kepadanya. Berikut dimensi kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2018:70) yaitu:

- a. Kualitas, merujuk pada sejauh mana seorang pegawai memenuhi standar, ekspektasi, dan tuntutan pekerjaan dengan baik. Ini melibatkan faktor seperti efisiensi, produktivitas, akurasi, inisiatif, kerjasama, dan kemampuan untuk mencapai hasil yang diharapkan dalam lingkungan kerja
- b. Kuantitas Kerja, mengacu pada seberapa baik seorang pegawai menjalankan tugas dengan standar yang tinggi, termasuk produktivitas, akurasi, kreativitas, tanggungjawab, dan kemampuan untuk berkontribusi secara positif terhadap tujuan organisasi.
- c. Kerjasama, merujuk pada kemampuan para kelompok atau individu untuk bekerjasama, berbagi informasi, dan saling mendukung satu sama lain guna untuk mencapai tujuan organisasi.
- d. Tanggung Jawab, merupakan kewajiban pegawai dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini meliputi tentang tugas pekerjaan, komunikasi yang jelas, responsive terhadap masyarakat, dan memastikan bahwa masyarakat dilayani dengan baik sesuai harapan dan standar yang telah ditetapkan.
- e. Inisiatif, sebagai kemampuan dan motivasi bagi pegawai untuk mengambil tindakan atau langkah tambahan di luar tugas rutin yang telah ditetapkan. Pegawai yang memiliki inisiatif cenderung mencari peluang untuk member kontribusi lebih untuk meningkatkan kinerja atau memberikan nilai tambah bagi organisasi.

Kesimpulannya, dimensi kinerja pegawai melibatkan berbagai aspek yang mencakup kualitas, kuantitas, kerjasama, tanggungjawab, dan inisiatif, sehingga pegawai yang berhasil memiliki keseimbangan antara aspek ini mampu memberikan kontribusi yang positif dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang baik melibatkan tidak hanya pencapaian tugas rutin serta mengambil inisiatif untuk terus meningkatkan hasil kerja secara keseluruhan.

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan interaksi kerja langsung dengan seseorang yang kedudukannya lebih tinggi, kedudukan yang sama atau kedudukan yang lebih rendah (Effendy & Fitria, 2019: 50). Menurut Kasmir (2019: 192), Lingkungan kerja mengacu pada suasana atau kondisi sekitar tempat kerja, yang dapat berupa luas, denah, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan rekan kerja, sedangkan Afandi (2021:65), Lingkungan kerja meliputi segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai yang dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas yang dibebankan, misalnya, pendingin udara (AC), penerangan yang memadai, dan lain-lain.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi peneliti selama melakukan penelitian sehingga memungkinkan peneliti untuk memperkaya teori yang digunakan untuk mengevaluasi penelitian yang dilakukan Randi (2018: 15). Berdasarkan studi sebelumnya, peneliti dapat mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan yang masih perlu digali, dan selanjutnya

mengembangkan kontribusi penelitian mereka di bidang yang relevan.

1. Pertama, penelitian ini dilakukan oleh Suandi Wijaya (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif.
2. Kedua, penelitian ini dilakukan oleh Nungky Wanodya Tama Islami (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik pada Kecamatan Pujon, Ngantang dan Kasembong. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan metode pendekatan kualitatif.
3. Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, dan Iyus Akhmad Haris (2019) dalam penelitian berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:2) jenis penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, dan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis. Penelitian ini dilakukan pada kondisi yang alamiah serta menggunakan kenyataan yang sebenarnya bisa disebut penelitian naturalistik. Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Yang menjadi informan pada penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Gomo dan Pegawai Kantor Camat Gomo.

a. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2018:224) terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi. Observasi dalam riset ini ialah dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan buat mengenali keadaan yang sesungguhnya di Kantor Kecamatan Gomo. Menurut Sugiyono (2019:445), teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh informasi.

b. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengumpulkan informasi secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, mendeskripsikannya menjadi unit-unit, mensintesiskannya, merangkainya menjadi pola-pola, dan memilih mana yang penting dan mana yang tidak relevan. Meneliti dan menarik kesimpulan agar mudah memahami diri sendiri dan orang lain (Sugiyono 2018: 482). Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti melakukan analisis terhadap jawaban informan.

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019: 68), Variabel penelitian adalah atribut, properti, atau nilai seseorang, objek, atau aktivitas dengan variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan berdasarkan kesimpulan yang ditarik. Definisi variabel penelitian menurut Sugiyono (2020: 68), adalah karakteristik atau atribut yang dapat diukur atau diamati dari seseorang atau organisasi yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk digunakan sebagai pelajaran dan dari situ kemudian ditarik kesimpulan. Dapat si simpulkan

bahwa variabel penelitian merupakan atribut atau karakteristik dari individu, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu. Variabel penelitian menjadi fokus perhatian peneliti yang memiliki pengaruh dan nilai-nilai tertentu.

Defenisi Operasional

Menurut Atmaja (2018:51) kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan. Menurut Kasmir (2019:184) kinerja pegawai adalah hasil kerja dan perilaku yang telah dicapai seseorang dalam pemenuhan tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan. Menurut Afandi (2018:83) kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal.

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Dapat disimpulkan bahwa lokasi penelitian merujuk pada tempat di mana situasi sosial terkait dengan sasaran atau permasalahan yang akan diteliti. Lokasi penelitian dapat dipilih berdasarkan pertimbangan teoritis dan empiris serta dirumuskan dalam bentuk data yang bersifat sementara untuk mendukung penelitian. Sementara itu, jadwal penelitian dalam proposal adalah rencana waktu atau jadwal yang berisi daftar kegiatan atau aktivitas yang harus dilakukan dalam penelitian. Lokasi penelitian ini yaitu Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan. Penelitian ini akan dilakukan dalam jangka waktu kurang lebih tiga bulan.

Sumber Data

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2018:109-112), sumber data adalah objek dari mana bahan penelitian diperoleh. Ketika peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara untuk mengumpulkan data, sumber data disebut sebagai responden, yaitu orang yang menjawab atau menanggapi pertanyaan tentang sumber data baik tertulis maupun lisan.

Instrumen Penelitian

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2018:109-112), sumber data adalah objek dari mana bahan penelitian diperoleh. Ketika peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara untuk mengumpulkan data, sumber data disebut sebagai responden, yaitu orang yang menjawab atau menanggapi pertanyaan tentang sumber data baik tertulis maupun lisan. Instrumen penelitian merupakan perlengkapan yang digunakan untuk melaksanakan aktivitas penelitian paling utama selaku pengukuran serta pengumpulan informasi berbentuk angket, seperangkat soal uji, lembar observasi. Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Jika informasi yang diterima salah (valid), maka keputusan yang diambil juga salah. ulis maupun lisan.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:445), teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh informasi. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2018:224) terdiri dari observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Observasi dalam riset ini ialah dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengenali keadaan yang sesungguhnya di Kantor Kecamatan Gomo.

PEMBAHASAN

Deskripsi Temuan Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:445), teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh informasi. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2018:224) terdiri dari observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Observasi dalam riset ini ialah dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengenali keadaan yang sesungguhnya di Kantor Kecamatan

GoKecamatan adalah pembagian wilayah administrasi di Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan terdiri dari Desa-desa atau kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota. Kedudukan Kecamatan merupakan perangkat Daerah Kabupaten/Kota sebagai teknis wilayah yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan di pimpin oleh Camat. Kecamatan Gomo merupakan salah satu Kecamatan yang terletak di Kabupaten Nias Selatan, secara administrasi Kabupaten Nias Selatan memiliki 35 Kecamatan di antaranya Kecamatan Gomo yang memiliki luas 57,183 KM. Terletak di Kabupaten Nias Selatan yang memiliki 11 Bagian desa yang terdiri dari Desa Orahili Gomo, Sifaoroasi Gomo, Orahili Sibohou, Lawa-lawu Luo Gomo, Hiliana`a Gomo, Doli-doli Idanotae, Lolosoni, Gunung Gabungan, Lolosoni, Tanoniko`o, dan Umbu Orahua. mo.

Gambaran Umum Objek Penelitian

Secara garis besar gambaran umum objek penelitian merupakan sejarah umum objek penelitian yang menjelaskan bahwa peristiwa dan perkembangan yang terjadi di suatu lokasi tertentu dari masa lampau hingga saat ini. Ini mencakup informasi tentang bagaimana lokasi tersebut berkembang dari segi geografis, sosial, budaya, ekonomi, dan politik.

Analisis Data

Kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sampai saat ini masih cukup rendah, terbukti dari beberapa penelitian empiris mengenai kualitas pelayanan pada aparatur administrasi sektor publik. Penelitian empiris tentang kualitas pelayanan publik. bertugas pada aparatur administrasi pemerintahan daerah. Perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, meningkatnya taraf hidup masyarakat merupakan tanda bahwa masyarakat sudah berdaya. Artinya masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, bernegara, dan bernegara. Masyarakat lebih berani dalam menyampaikan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat menjadi lebih kritis dan berani dalam melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah.

Analisis Data Penelitian

Kepuasan Masyarakat

Jasa dan pelayanan adalah dua elemen yang memiliki ketersediaan oleh individu atau kelompok sebuah organisasi yang mencakup berbagai jenis layanan untuk mencapai tujuan dari organisasi, akan tetapi berfokus pada memenuhi kebutuhan atau permintaan dari masyarakat melalui interaksi, bantuan, atau solusi yang disediakan oleh penyedia jasa layanan. Secara umum, konsep jasa mengacu pada tiga bidang definisi utama, yaitu industri, produksi atau pasokan, dan proses. Dalam konteks industri, istilah jasa digunakan untuk menggambarkan berbagai sub-sektor dalam klasifikasi kegiatan ekonomi, seperti transportasi, keuangan, ritel, jasa pribadi, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik. Dalam konteks penyediaan, jasa dianggap sebagai produk tidak berwujud yang produksinya dilakukan dalam bentuk aktivitas, bukan objek fisik. Menurut Tjiptono dan Chandra (2018 : 115) mengungkapkan kualitas layanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan.

Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil yang dicapai ketika seseorang menyelesaikan tugas yang diberikan, berdasarkan kualitas dan kuantitas pegawai. Sedangkan pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu perusahaan atau organisasi. akan memenuhi tanggung jawab yang diberikan dengan baik. Sedarmayanti dalam Burhannudin, dkk (2019:192) menyatakan kinerja Pegawai adalah capaian seseorang atau kelompok dalam satu organisasi dalam merampungkan tugas dan tanggung jawabnya guna mencapai cita-cita organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum, serta bermoral dan beretika.

Di Kantor Kecamatan Gomo, Masyarakat cenderung bereaksi terhadap tingkat kinerja Pegawai di dalamnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini berarti tingkat implementasinya Kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan harus terjamin tergantung pada tingkat harapan masyarakat. Jika tingkat kualitas kinerja pelayanan tidak memenuhi tingkat harapan masyarakat, sehingga kualitasnya buruk pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan masyarakat, justru sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat mak dianggap telah memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani.

Hasil Pembahasan

Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan informasi yang disediakan, terdapat beragam pandangan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan di kantor camat Gomo. Secara keseluruhan, yang dapat diambil adalah ada variasi dalam persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan di kantor camat Gomo. Beberapa masyarakat merasa puas dengan pelayanan, sementara yang lain merasa ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal komunikasi, penjelasan proses pelayanan, sikap, dan daya tanggap pegawai. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa, perlu adanya upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat lebih memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan.

Kinerja Pegawai

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai di kantor camat Gomo, perlu dilakukan pelatihan, supervisi, dan pengawasan yang lebih ketat untuk memastikan bahwa aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dapat diperbaiki. Berdasarkan hasil wawancara dari informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kantor Kecamatan masih perlu ditingkatkan, para Pegawai dan Staff masih melakukan evaluasi secara berkala setiap satu bulan sekali untuk mengevaluasi efektifitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, kinerja pegawai pada Kantor Camat Gomo masih kurang efektif atau perlu ada peningkatan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Jadi untuk itu, pemimpin organisasi selalu berusaha meningkatkan baik sikap maupun prestasi kerja para pegawainya.

Dampak Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Masyarakat

Ada 3 dampak yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu:

1. Ekonomi: Tingkat pendapatan, lapangan kerja, inflasi, dan stabilitas ekonomi secara keseluruhan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat.
2. Pendidikan: Akses terhadap pendidikan berkualitas dan kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.
3. Kesehatan: Kesehatan individu dan akses terhadap pelayanan kesehatan yang baik sangat berpengaruh.

Dampak Yang Berpengaruh Pada Kinerja Pegawai

Berikut faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan:

- a. Kuantitas Kerja: Banyaknya pekerjaan yang dilakukan serta kesempurnaan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tentunya menjadi fokus utama dari instansi dan organisasi pemerintah khususnya instansi pemerintah di Kantor Kecamatan Gomo.
- b. Kualitas Kerja: Pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pegawai tentunya bertujuan untuk mewujudkan kepuasan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai.

PENUTUP

Kesimpulan

Beberapa hambatan yang dihadapi dalam Kepuasan Masyarakat Atas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan adalah sebagai berikut:

1. Dengan demikian, bahwa ada variasi dalam persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan di kantor camat Gomo. Beberapa masyarakat merasa puas dengan pelayanan, sementara yang lain merasa ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal komunikasi, penjelasan proses pelayanan, sikap, dan daya tanggap pegawai. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat lebih memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka.
2. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai di kantor camat Gomo masih kurang efektif atau perlu ada peningkatan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemimpin organisasi selalu berusaha meningkatkan baik sikap maupun prestasi kerja para pegawainya.
3. Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan yang saya lihat yaitu kurangnya fasilitas pendukung untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena pegawai Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan masih minim bekerja secara profesional.

Saran

1. Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan diatas, maka dapat di berikan saran terhadap hasil yaitu:
 - a. Diharapkan pimpinan daerah mengevaluasi kinerja aparaturnya, terutama sikapnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Diharapkan dapat ditingkatkan rekomendasi dan infrastruktur, termasuk infrastruktur pendukung kerja pegawai, sehingga pelaksanaan tugas dapat terlaksana secara maksimal.
2. Diharapkan Pemerintah kecamatan diharapkan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai agar mempelajari mekanisme pelayanan prima atau pelayanan profesional, sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan profesional kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan di Indonesia.
3. Diharapkan pejabat di tingkat bawah lebih memperhatikan kesejahteraan pekerja sehingga mereka termotivasi untuk bergairah dalam menjalankan tugasnya.
4. Diharapkan Pemerintah Kecamatan Gomo sebaiknya membuat spanduk, spanduk atau papan pengumuman tentang mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga masyarakat yang datang memberikan pelayanan tidak harus bertanya langsung kepada petugas pelayanan.
5. Diharapkan adanya inovasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Gomo, seperti penerapan layanan online bagi masyarakat sehingga penyedia layanan tidak perlu datang langsung ke kantor. tugas mereka secara online sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan). Halaman 12-89, Riau: Zanafa Publishing.
- Afandi, P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. Halaman 65-84, Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Andi Riyanto. 2018. *Kepuasan Masyarakat*. (Teori, konsep, dan faktor). Hlm 119, Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Alvianika, Ninit. 2018. *Ajar metode penelitian*. Yogyakarta: Deepublish. Hlm 67.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017 Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: Remaja Rosdakarya. Hlm 67.
- Arikunto, Suharsimi. (2019). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm 136.
- Atmaja, J. (2018)., Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, Vol 2 No.1 (2018), hlm. 51
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Halaman 138, Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media..
- Kompri. (2020). Manajemen Kinerja (Edisi Pertama). Yogyakarta: Expert. Hlm 2.
- Moleong. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Halaman 6 & 127, PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.P. (2018). Manajemen sumber daya manusia organisasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hlm 70
- Novi Ruth Silaen, Syamsuriansyah, Reni Chairunnisah, Maya Rizki Sari, Dkk, (2021) *Kinerja Karyawan*: Halaman 30-40 Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung (Grup CV. Widia Media Utama).
- Riyanto, 2019, Kualitas Pelayanan (halaman 119). Yogyakarta: Nuha Medika
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117– 124.
- Serdamayanti. (2019). Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi, Bandung: Refika Aditama. Hlm 260.
- Suwatno dan Doni Juni Priansa. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis, Bandung: Alfabeta. Hlm 156.
- Sedarmayanti. (2019). Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil Edisi Revisi (Halaman 260). Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, (halaman 2, 25, 38-39, 117-118, 229-314, 482, & 532,) Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, (halaman, 25, 68-69, 102, 194, 218, & 314) Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2020. Metode Penelitian Kualitatif (halaman 68). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2019). Kepuasan Masyarakat-Konsep Pengukuran, dan Strategi. Yogyakarta: Andy. Hlm 378.