

## **ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA PADA MASYARAKAT DI KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

**Tria Anjani<sup>1</sup>, Suhaila Husna Samosir<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan  
email: [Tyaanjani02@gmail.com](mailto:Tyaanjani02@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan  
email: [suhailahusna1990@yahoo.co.id](mailto:suhailahusna1990@yahoo.co.id)

### **Abstract**

*This study aims to determine the analysis of employee performance in providing excellent service to the community in Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency. This study uses a SWOT approach, aims to determine the performance of employees in providing excellent service to the community in Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency. The population of this study was the Head of the Sub-district Head, Employees and the Community of Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency, as many as 30 people. The analysis technique used is SWOT analysis. From the results of the internal – external matrix obtained from the total value of the weighting score on the improvement strategy, the internal factor is worth 0.625, which means this value is the difference between strengths and weaknesses. And for external factors it is worth 0.205, which means this value is the difference between opportunities and threats, where the threat value is the same as the opportunity. Employee Performance Analysis in Providing Excellent Service to the Community in Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency, is in quadrant I (Aggressive Strategy). The situation in this increase is situation I, which is a situation where the strategy that must be taken in this condition is to support an aggressive growth policy or growth oriented strategy by taking advantage of existing opportunities and the internal strengths of the sub-district office.*

**Keywords:** *Employee Performance, Excellent Service*

### **1. PENDAHULUAN**

Patut disadari bahwa pengaruh karakteristik terhadap kinerja sangat erat hubungannya dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Dengan kata lain lingkungan kerja dapat memengaruhi kinerja pegawai. Pegawai akan bekerja dengan produktif atau tidak tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, tekanan-tekanan sosial dan perubahan-perubahan yang terjadi yang mempengaruhi kinerja

pegawai.

Kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab belum dapat dikatakan mencapai kinerja yang baik di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai, sepertinya pelaksanaan tugas tidak sesuai dengan standar yang seharusnya pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada mereka. Kenyataan menunjukkan bahwa Di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai belum dapat mencapai tujuan secara maksimal, ini berarti perlu memahami

keberadaan pegawai supaya dapat ditemukan suatu kebijakan yang baik guna pencapaian tujuan.

Kinerja pegawai yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak pegawai yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktifitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. Pegawai dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan pegawai dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal. Kinerja pegawai di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu semua berhubungan linear dan berhubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan.

Adapun indikator yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu efisiensi yang menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Efektivitas yang bertujuan untuk pelayanan publik tercapai yang berkaitan dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan. Keadilan yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.

Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan. Daya Tanggap, berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat.

Fenomena masalah yang ada di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai adalah kurangnya efektivitas kerja pegawai di Kecamatan Perbaungan yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat dan akan mengakibatkan masyarakat merasa kecewa dengan efektivitas pelayanan pegawai di Kantor Camat Perbaungan, hal ini akan berpengaruh ke masyarakat yang akan mengurus keperluan surat-surat tertentu.

Dari permasalahan tersebut maka judul penelitian ini adalah “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat Di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai”.

## **2. METODE**

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball. Teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan salah satu instrumen analisis yang ampuh apabila digunakan dengan tepat. "SWOT" merupakan akronim dari kata-kata *Strength* (Kekuatan), *Weaknesses* (Kelemahan), *Opportunity* (Peluang), dan *Treath* (Ancaman). Analisis ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman/tantangan perusahaan yang terjadi di lingkungan internal maupun lingkungan eksternal perusahaan.

**Tabel 3.1 Analisis SWOT pada Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat Di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai**

<b>Kekuatan (Strength)</b>	<b>Kelemahan (Weaknesses)</b>
a. Pelayanan yang Ramah. b. Pegawai dengan pengetahuan yang baik. c. Pendidikan Pegawai yang Tinggi.	a. Masyarakat yang tidak tahu mengenai persyaratan ketika melakukan keluhan. b. Masih banyaknya masyarakat yang tidak mematuhi aturan. c. Kurangnya penyuluhan kepada masyarakat.
<b>Peluang (Opportunity)</b>	<b>Ancaman (Treath)</b>
a. Koperatifnya perangkat	a. Masyarakat yang acuh tak acuh.

desa dalam menangani keluhan masyarakat.	b. Perangkat Desa yang tidak kooperatif.
b. Masyarakat yang memenuhi persyaratan dalam menyampaikan keluhan.	c. Berkas masyarakat yang tidak lengkap
c. Sarana dan prasarana terpenuhi.	

Adapun Tabel 3.1 perhitungan pembobotan dikali rating faktor internal Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat Di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini:

**Tabel 3.2 Matriks Evaluasi Faktor Internal Peningkatan Penjualan PT. Hexindo Adiperkasa Cabang Medan**

<b>Faktor strategis (Kekuatan)</b>	<b>Rating</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Pelayanan yang Ramah.	4	0.325	1.300
Pegawai dengan pengetahuan yang baik.	4	0.334	1.336
Pendidikan Pegawai yang Tinggi.	4	0.340	1.360
<b>Faktor Strategis (Kelemahan)</b>	<b>Rating</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Masyarakat yang tidak tahu mengenai persyaratan ketika	3	0.315	0.945

melakukan keluhan.			
Masih banyaknya masyarakat yang tidak mematuhi aturan.	3	0.337	1.011
Kurangnya penyuluhan kepada masyarakat.	4	0.347	1.388

Sumber: Analisis Data Primer. 2021

Adapun Tabel 3.2 perhitungan pembobotan dikalikan rating faktor eksternal Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat Di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai disajikan pada Tabel 3.3 Berikut ini:

**Tabel 3.3 Matriks Evaluasi Faktor Eksternal Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat Di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai**

Faktor strategis (Peluang)	Rating	Bobot	Skor
Koperatifnya perangkat desa dalam menangani keluhan masyarakat.	3	0.331	0.933
Masyarakat yang memenuhi persyaratan dalam menyampaikan keluhan.	3	0.321	0.963
Sarana dan prasarana terpenuhi.	4	0.347	1.041
Faktor Strategis (Ancaman)	Rating	Bobot	Skor

Masyarakat yang acuh tak acuh.	3	0.353	1.059
Perangkat Desa yang tidak kooperatif.	3	0.356	1.008
Berkas masyarakat yang tidak lengkap	2	0.310	0.620

Sumber: Analisis Data Primer. 2018

Dari Tabel 3.3 diatas dapat diketahui bahwasannya dari faktor Eksternal dalam segi peluang yang pertama yaitu koperatifnya perangkat desa dalam menangani keluhan masyarakat memiliki rating 3, dengan bobot 0.331, dan skor 0.933. Faktor Eksternal yang kedua Masyarakat yang memenuhi persyaratan dalam menyampaikan keluhan memiliki rating sebesar 3, dengan bobot 0.321, dan skor 0.963. Faktor Eksternal yang ketiga sarana dan prasarana terpenuhi memiliki rating sebesar 4, dengan bobot 0.347, dan skor 1.041.

Adapun faktor eksternal dalam ancaman yang pertama yaitu masyarakat yang acuh tak acuh memiliki rating sebesar 3 dengan bobot 0.353, dan skor 1.059. Faktor eksternal yang kedua yaitu perangkat Desa yang tidak kooperatif memiliki rating sebesar 3 dengan bobot 0.356, dan skor 1.008. Faktor eksternal yang ketiga yaitu berkas masyarakat yang tidak lengkap memiliki rating sebesar 2 dengan bobot 0.310, dan skor 0.620.

Ada 6 faktor – faktor internal dalam Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat Di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai yaitu Pelayanan yang Ramah, Pegawai dengan pengetahuan yang baik, Pendidikan Pegawai yang Tinggi, Masyarakat yang tidak tahu mengenai persyaratan ketika

melakukan keluhan, Masih banyaknya masyarakat yang tidak mematuhi aturan dan Kurangnya penyuluhan kepada masyarakat faktor yang paling tinggi ratinya adalah Pendidikan Pegawai yang Tinggi. Ada 6 faktor – faktor eksternal dalam Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat Di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai yaitu Koperatifnya perangkat desa dalam menangani keluhan masyarakat. Masyarakat yang memenuhi persyaratan dalam menyampaikan keluhan, Sarana dan prasarana terpenuhi, Masyarakat yang acuh tak acuh, Perangkat Desa yang tidak kooperatif dan Berkas masyarakat yang tidak lengkap dimana faktor yang paling tinggi ratingnya adalah Sarana dan prasarana terpenuhi.

Berdasarkan analisis diatas menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Kombinasi kedua faktor tersebut ditunjukkan dalam diagram hasil analisis SWOT sebagai berikut :

#### 1. Strategi SO (*Strength- Opportunity*)

Strategi ini merupakan gabungan dari faktor internal (*Strength*) dan faktor eksternal (*Opportunity*), strategi ini dibuat berdasarkan pemikiran para eksekutif pegawai, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Strategi SO yang di tempuh oleh Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai yaitu:

- a. Bekerjasama dengan perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Menjalin komunikasi yang baik antar perangkat desa maupun masyarakat.

c. Meningkatkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat.

#### 2. Strategi ST (*Strength-Threat*)

Strategi ini merupakan gabungan dari faktor internal (*Strength*) dan faktor eksternal (*Threat*), strategi ini menggunakan kekuatan yang dimiliki pegawai untuk mengatasi segala ancaman dari luar. Strategi ST yang ditempuh oleh Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai yaitu:

- a. Meberikan arahan kepada masyarakat yang tidak mematuhi aturan.
- b. Memantau kinerja di masing-masing perangkat desa.
- c. Memberikan informasi kepada masyarakat yang ingin menguru administrasi.

#### 3. Strategi WO (*Weakness- Opportunity*)

Strategi ini merupakan gabungan dari faktor internal (*Weakness*) Dan factor eksternal (*oppotunity*), strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang Ada dengan cara mengurangi kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan. Strategi WO yang ditempuh oleh Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai yaitu:

- a. Meningkatkan penyuluhan kepada masyarakat.
- b. Memberikan sanksi kepada masyarakat yang mengganggu ketenangan masyarakat lain.
- c. Jelasnya aturan yang diberikan kepada masyarakat.

#### 4. Strategi WT (*Weakness- Threat*)

Strategi ini merupakan gabungan dari factor internal (*Weakness*) dan factor eksternal (*Threat*), strategi ini didasarkan pada aktifitas yang sifatnya devensive dan berusaha meghindari kemungkinan adanya ancaman dari luar untuk mengurangi kelemahan perusahaan. Strategi WO yang di tempuh oleh

Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai yaitu:

- a. Meningkatkan kinerja perangkat desa maupun camat.
- b. Memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan.
- c. Memberikan fasilitas umum yang layak untuk masyarakat.

#### 4. KESIMPULAN

Dari uraian dan latar belakang penelitian, tujuan penelitian dan hasil penelitian dan hasil pembahasan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil – hasil matriks internal – eksternal yang diperoleh dari nilai total skor pembobotan pada strategi peningkatan diperoleh faktor internal bernilai 0.625 yang artinya nilai ini merupakan selisih antara kekuatan dan kelemahan. Dan untuk faktor eksternal bernilai 0.205 yang artinya nilai ini merupakan selisih antara peluang dan ancaman, dimana nilai ancaman sama dengan peluang.
2. Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat Di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai berada pada kuadran I (Strategi Agresif). Situasi pada peningkatan ini adalah situasi I merupakan situasi dimana Strategi yang harus diambil dalam kondisi seperti ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif atau *growth oriented strategy* dengan memanfaatkan peluang yang ada serta kekuatan internal yang dimiliki kantor camat.

#### Saran

1. Diharapkan pegawai dapat meningkatkan pelayanan prima dengan mengikuti seluruh aturan yang telah ditentukan.
2. Bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi seperti pembuatan KTP agar membawa persyaratan yang telah ditentukan agar tidak menyulitkan pegawai.

#### 5. REFERENSI

- Arikunto. S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto. (2016). *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Semarang)*. Jurnal. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro. Vol. 11, No. 2
- Freddy Rangkuti. (2014). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktek)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Khairul Maddy. (2013). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Chama Digit*. Jakarta
- Mangkunegara. P. A. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. Remaja Rosdakarya
- Ni Wayan Suwithi. (2015). *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran

- Guru Kejuruan. Jakarta
- Nina Rahmawati. (2016). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno. (2019). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta .