



Analysis of Employee Performance in Providing Services to the Public at the Payung Subdistrict Office, Karo Regency

Putri Azari Br Bangun^{1*}, Benni Purba², Menanti Br Sembiring³

Universitas Quality Berastagi

Corresponding: Putri Azari Br Bangun putriazharibrbangun@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Employee Performance, Public Service, Payung Subdistrict Office

Received: 19, February

Revised: 20, March

Accepted: 30, April

©2026 Bangun, Purba, Sembiring:

This is an open-access article

distributed under the terms of the

[Creative Commons Attribution 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

[Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study was conducted at the Payung Subdistrict Office in Karo Regency to analyze employee performance in providing services to the public. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through interviews, observations, and documentation involving the Subdistrict Head, the Secretary, employees, and members of the public. This study focused on service performance, responsiveness, and service effectiveness. Data were analyzed through a process of reduction, presentation, and conclusion. The results of the study indicate that employee performance is generally good, as assessed by timeliness, responsiveness, and friendliness. However, there are still limitations regarding the clarity of service information and administrative procedures. These findings suggest the need to improve information dissemination and service coordination to enhance overall service effectiveness.

Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Camat Payung Kab. Karo

Putri Azari Br Bangun^{1*}, Benni Purba², Menanti Br Sembiring³

Universitas Quality Berastagi

Penulis korepondensi: Putri Azari Br Bangun putriazharibrbangun@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Kantor Camat Payung

Diterima: 19, February

Direvisi: 20, March

Disetujui: 30, April

©2026 Bangun, Purba, Sembiring:

This is an open-access article distributed under the terms of the

[Creative Commons Atribusi 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

[Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



A B S T R A K

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Payung, Kabupaten Karo, untuk menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan Camat, Sekretaris, pegawai, serta masyarakat. Penelitian ini berfokus pada kinerja pelayanan, responsivitas, dan efektivitas pelayanan. Data dianalisis melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum sudah baik, ditinjau dari ketepatan waktu, daya tanggap, dan keramahan. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan dalam kejelasan informasi pelayanan dan prosedur administrasi. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan penyebaran informasi dan koordinasi pelayanan guna meningkatkan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik memiliki posisi yang sangat penting karena menjadi cerminan kinerja aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal dan berkelanjutan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota memiliki peran strategis karena berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan berbagai layanan administratif.

Kinerja pegawai menjadi aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kinerja mencerminkan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai sebagai bentuk tanggung jawab terhadap organisasi dan masyarakat (Laiyan *et al.*, 2025). Selain itu, setiap organisasi memiliki standar kinerja yang berbeda sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan (Suciati *et al.*, 2022). Dengan demikian, semakin baik kinerja pegawai, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Namun demikian, berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan publik di tingkat kecamatan masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti rendahnya disiplin kerja, kurangnya fasilitas, serta pelayanan yang belum optimal sesuai standar operasional prosedur (Umar, 2020; Laiyan *et al.*, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya peningkatan kinerja pegawai guna mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam konteks pemerintahan daerah yang modern, peningkatan kinerja aparatur sipil negara tidak hanya berorientasi pada hasil kerja, tetapi juga pada profesionalisme dan etika pelayanan. Pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan responsif. Namun, pada kenyataannya masih ditemukan berbagai kendala seperti kurangnya kejelasan informasi pelayanan, lambatnya proses administrasi, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Hal ini menyebabkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan masih beragam dan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Kecamatan Payung, sebagai salah satu wilayah administratif di Kabupaten Karo, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan data tahun 2025, masih terdapat ketidaksesuaian antara target penyelesaian pelayanan dengan realisasi yang dicapai. Beberapa jenis pelayanan seperti surat pernyataan ahli waris, surat keterangan kurang mampu, serta surat keterangan kematian belum dapat diselesaikan secara optimal sesuai target waktu yang ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam penyelesaian pelayanan administrasi masih perlu ditingkatkan agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini memiliki kontribusi dalam memberikan gambaran empiris mengenai kinerja pegawai pada tingkat kecamatan, khususnya pada wilayah

dengan karakteristik masyarakat pedesaan yang memiliki kebutuhan pelayanan administratif yang cukup tinggi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik serta memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan bagi peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Payung Kabupaten Karo, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut, serta merumuskan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

TINJUAN TEORITIS

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja merujuk pada capaian kerja individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks pemerintahan, kinerja tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga mencakup sikap, disiplin, tanggung jawab, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kinerja menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan instansi publik dalam menjalankan fungsi pelayanan (Umar, 2020; Waqidah & Mayasiana, 2024).

Kinerja juga dipahami sebagai kemampuan organisasi maupun individu dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien melalui pelayanan publik yang transparan dan akuntabel (Zulkifli & Tahir, 2023). Selain itu, kinerja mencerminkan hasil dari pelaksanaan tugas yang didukung oleh kompetensi dan tanggung jawab untuk mencapai target yang telah ditetapkan (Dewi et al., 2025).

b. Tujuan Kinerja

Tujuan kinerja adalah untuk mengukur dan mengevaluasi sejauh mana individu maupun organisasi mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Kinerja juga berfungsi sebagai alat kontrol manajemen dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja (Laiyan et al., 2025). Selain itu, kinerja bertujuan untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendukung pencapaian tujuan organisasi (Arifin et al., 2025). Dengan demikian, tujuan utama kinerja adalah mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kemampuan, pengetahuan, motivasi, kepribadian, serta komitmen kerja. Sementara faktor eksternal mencakup kepemimpinan, lingkungan kerja, budaya organisasi, serta sistem kerja yang diterapkan (Kasmir, 2016 dalam Purba & Barus, 2020).

d. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan proses sistematis untuk mengukur dan mengevaluasi hasil kerja pegawai berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

Penilaian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas, produktivitas, serta kontribusi pegawai terhadap organisasi (Umar, 2020; Arifin et al., 2025). Selain sebagai alat evaluasi, penilaian kinerja juga berfungsi untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pegawai serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial (Dewi et al., 2025).

e. Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja memberikan manfaat strategis bagi organisasi, terutama dalam meningkatkan motivasi, produktivitas, serta pengembangan kompetensi pegawai (Arifin et al., 2025). Lebih lanjut, penilaian kinerja membantu organisasi dalam mengidentifikasi tingkat kinerja pegawai, memberikan umpan balik, serta mengaitkan hasil kerja dengan sistem penghargaan sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja (Goel, 2023).

f. Indikator Kinerja Pelayanan Publik

Indikator kinerja pelayanan publik digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Beberapa indikator utama meliputi ketepatan waktu, kualitas pelayanan, kejelasan prosedur, sikap pegawai, serta tingkat kepuasan masyarakat. Indikator ini mencerminkan sejauh mana pelayanan telah berjalan secara efektif dan efisien. Selain itu, kinerja juga dapat diukur melalui aspek kuantitas, kualitas, waktu, kerja sama, efisiensi biaya, dan pengawasan (Kasmir, 2022 dalam Sembiring et al., 2023).

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang, seperti administrasi, kesehatan, pendidikan, dan layanan sosial lainnya. Pelayanan ini mencerminkan tanggung jawab negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Afandi, 2018 dalam Sembiring & Sitepu, 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan secara transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi cerminan kinerja aparat pemerintah.

b. Faktor-Faktor Pelayanan

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu profesionalisme aparat, komitmen pelayanan, tanggung jawab dan integritas, serta kepemimpinan yang akuntabel (Sinambela, 2021). Keempat faktor tersebut menentukan keberhasilan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

c. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan proses pengelolaan pelayanan yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi agar pelayanan berjalan efektif dan efisien (Rival et al., 2024). Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti birokrasi yang berbelit dan kurangnya transparansi, sehingga diperlukan perbaikan sistem pelayanan agar sesuai dengan prinsip pelayanan yang baik (Zulkifli & Tahir, 2023).

d. Bentuk Pelayanan

Pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan sosial. Masing-masing bentuk pelayanan memiliki tujuan yang berbeda, namun secara umum bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan (UU No. 25 Tahun 2009; Arifin et al., 2025).

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati (Adhari, 2021 dalam Tarigan et al., 2022). Indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan masyarakat.

3. Konsep Komunikasi Publik

Komunikasi publik merupakan proses penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat untuk menciptakan pemahaman bersama dan meningkatkan partisipasi publik. Komunikasi yang efektif berperan penting dalam membangun kepercayaan serta meningkatkan kualitas pelayanan (Ayunita & Asbari, 2025).

METODOLOGI

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Payung, Kabupaten Karo, yang beralamat di Jalan Rumah Kuta No. 1. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas serta relevansi dengan fokus penelitian terkait kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Adapun waktu penelitian dilaksanakan secara bertahap mulai dari bulan Oktober hingga Februari, yang mencakup kegiatan persiapan, penyusunan proposal, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan akhir.

2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Data yang dihasilkan berupa informasi naratif yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan berdasarkan pengalaman dan persepsi informan.

3. Sumber Data, Populasi, dan Sampel

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data primer, diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap pegawai serta masyarakat pengguna layanan.
- b. Data sekunder, diperoleh dari dokumen, buku, jurnal, dan laporan yang relevan dengan penelitian.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Kantor Camat Payung dan masyarakat pengguna layanan. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.

Adapun informan penelitian meliputi:

- a. Camat
- b. Sekretaris Camat
- c. Kepala Subbagian Umum

- d. Pegawai administrasi perkantoran
- e. Masyarakat (10 orang sebagai penerima layanan)

Pemilihan informan ini bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dari pihak penyedia dan penerima layanan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu:

- a. Wawancara, untuk menggali informasi secara mendalam terkait kinerja, tanggung jawab, dan kendala pegawai.
- b. Observasi, dengan mengamati secara langsung proses pelayanan dan interaksi antara pegawai dan masyarakat.
- c. Dokumentasi, berupa pengumpulan arsip, laporan, dan dokumen pendukung lainnya.

Ketiga teknik ini digunakan secara terpadu untuk meningkatkan keabsahan data.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi:

- a. Reduksi data, yaitu proses seleksi dan penyederhanaan data yang relevan.
- b. Penyajian data, dalam bentuk narasi atau tabel untuk memudahkan pemahaman pola data.
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, dilakukan secara bertahap dengan memastikan konsistensi dan validitas data.

6. Validasi Data

Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi, yang meliputi:

- a. Triangulasi sumber (membandingkan antar informan)
- b. Triangulasi teknik (wawancara, observasi, dokumentasi)
- c. Triangulasi waktu (pengambilan data pada waktu berbeda)
- d. Triangulasi teori (menggunakan berbagai perspektif teori)

HASIL PENELITIAN

1. Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung kepada:

- 1. Pegawai Kantor Camat Payung, meliputi Camat, Pengadministrasi Perkantoran, Kasi Trantib, dan Kasubbag Umum.
- 2. Masyarakat, sebagai pengguna layanan administrasi.
- 3. Wawancara difokuskan pada lima indikator utama, yaitu:
 - (1) Kemudahan pelayanan,
 - (2) Ketepatan waktu,
 - (3) Kejelasan prosedur,
 - (4) Ketepatan penyelesaian pelayanan, dan
 - (5) Sikap pegawai.

2. Tahap Reduksi dan Penyajian Data

Data hasil wawancara yang diperoleh kemudian diringkas dan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih sistematis dan mudah dipahami.

Tabel 1. Hasil Wawancara Pegawai

No	Indikator	Hasil Temuan
1	Kemudahan Pelayanan	Umumnya masyarakat dapat mengurus surat dengan mudah, namun masih terdapat kesulitan bagi masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi
2	Ketepatan Waktu	Waktu pelayanan telah sesuai standar, keterlambatan terjadi jika berkas tidak lengkap atau terdapat kendala teknis
3	Prosedur Pelayanan	Prosedur sudah jelas, tetapi masih memerlukan penjelasan tambahan bagi masyarakat tertentu
4	Ketepatan Penyelesaian	Pelayanan umumnya selesai tepat waktu, namun dapat terhambat oleh antrean dan kondisi tertentu
5	Sikap Pegawai	Pegawai dinilai ramah, sopan, dan bertanggung jawab, meskipun terkadang kewalahan saat ramai

Tabel 2. Hasil Wawancara Masyarakat

No	Indikator	Hasil Temuan
1	Kemudahan Pelayanan	Sebagian masyarakat merasa mudah, namun masyarakat baru masih mengalami kebingungan
2	Ketepatan Waktu	Umumnya sesuai standar, namun dapat menjadi lama akibat antrean atau berkas tidak lengkap
3	Prosedur Pelayanan	Dinilai cukup jelas, tetapi belum sepenuhnya dipahami oleh semua masyarakat
4	Ketepatan Penyelesaian	Pelayanan sebagian besar tepat waktu, namun terdapat keterlambatan pada kondisi tertentu
5	Sikap Pegawai	Pegawai dinilai ramah dan membantu, meskipun terkadang kurang sigap saat kondisi ramai

3. Tahap Analisis Data (Triangulasi)

Untuk memastikan validitas data, peneliti melakukan triangulasi sebagai berikut:

a. Triangulasi Sumber

Perbandingan antara hasil wawancara pegawai dan masyarakat menunjukkan adanya perbedaan persepsi. Pegawai menilai pelayanan sudah optimal, sedangkan masyarakat masih menemukan beberapa kendala, terutama dalam pemahaman prosedur dan waktu pelayanan.

b. Triangulasi Teknik

Data wawancara dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa:

- 1) Pelayanan berjalan sesuai prosedur,
- 2) Pegawai memberikan penjelasan kepada masyarakat,
- 3) Keterlambatan terjadi saat kondisi ramai.

Tabel 3. Hasil Wawancara Masyarakat

No	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
1	Pelayanan cukup mudah dan sesuai SOP	Pelayanan berlangsung aktif	Dokumentasi kegiatan wawancara
2	Waktu pelayanan sesuai standar	Terdapat keterlambatan saat ramai	Dokumentasi aktivitas pelayanan
3	Pegawai ramah dan membantu	Pegawai aktif melayani masyarakat	Dokumentasi interaksi pelayanan

4. Triangulasi Waktu

Pengamatan dilakukan pada waktu berbeda menunjukkan bahwa:

- Pada jam ramai, pelayanan cenderung lebih lambat dan pegawai terlihat kewalahan.
- Pada jam sepi, pelayanan lebih cepat dan tertib.

5. Triangulasi Teori

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan teori kinerja dan pelayanan publik, khususnya pada indikator ketepatan waktu, kualitas pelayanan, prosedur, sikap pegawai, dan kepuasan masyarakat.

6. Kesimpulan Hasil Pengujian

- Pelayanan administrasi di Kantor Camat Payung secara umum sudah berjalan dengan baik.
- Kendala utama terletak pada pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan kelengkapan berkas.
- Faktor antrean dan kondisi operasional memengaruhi ketepatan waktu pelayanan.
- Sikap pegawai sudah cukup baik, namun perlu peningkatan dalam kecepatan dan responsivitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Pembahasan ini menguraikan temuan penelitian secara akademik berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta didukung oleh teori yang relevan. SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan pedoman kerja yang berfungsi untuk memastikan pelaksanaan tugas berjalan secara konsisten, tertib, dan sesuai standar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Camat Payung Kabupaten Karo pada dasarnya telah mengacu pada SOP yang berlaku. Hal ini terlihat dari adanya tahapan pelayanan yang jelas, persyaratan administrasi yang terstruktur, serta standar waktu penyelesaian yang telah ditetapkan. Namun, implementasi SOP tersebut belum sepenuhnya optimal, terutama karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi secara lengkap. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan SOP tidak hanya bergantung pada kepatuhan pegawai, tetapi juga pada efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat.

Dari aspek kemudahan prosedur, temuan penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sebenarnya sudah cukup sederhana dan mudah dipahami bagi masyarakat yang telah terbiasa mengurus administrasi. Namun, bagi masyarakat yang baru pertama kali melakukan pengurusan, masih ditemukan kesulitan dalam memahami alur pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa transparansi prosedur perlu diimbangi dengan sosialisasi yang lebih efektif. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi yang jelas dan informatif menjadi faktor penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan.

Ketepatan waktu pelayanan secara umum dinilai cukup baik, terutama pada kondisi normal. Namun, pada situasi tertentu seperti meningkatnya jumlah pemohon atau ketidaklengkapan berkas, terjadi keterlambatan dalam penyelesaian layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu pegawai, tetapi juga oleh kondisi operasional organisasi. Temuan ini sejalan dengan pendapat bahwa kinerja mencerminkan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas secara efektif dan efisien sesuai tanggung jawabnya (Arifin *et al.*, 2025).

Dari segi sikap dan etika pelayanan, pegawai dinilai telah menunjukkan perilaku yang ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sikap ini menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Namun demikian, pada saat jumlah masyarakat meningkat, pegawai terlihat mengalami tekanan kerja yang berdampak pada menurunnya efektivitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia, termasuk pengelolaan beban kerja, sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan pendapat bahwa kinerja pegawai mencerminkan produktivitas, tanggung jawab, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tanggap dan disiplin sesuai standar yang berlaku (Umar, 2020).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Payung secara umum berada pada kategori cukup baik. Kepuasan ini dipengaruhi oleh sikap pegawai yang ramah, kejelasan prosedur, serta ketepatan waktu pelayanan dalam kondisi normal. Namun, masih terdapat harapan dari masyarakat agar informasi mengenai persyaratan administrasi dapat disampaikan secara lebih jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh proses pelayanan itu sendiri, tetapi juga oleh kemudahan akses informasi. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai bentuk pengabdian (Afandi, 2018).

Hasil validasi data melalui triangulasi menunjukkan bahwa terdapat konsistensi antara data yang diperoleh dari berbagai sumber, teknik, waktu, dan teori. Kesesuaian pandangan antara pegawai dan masyarakat menguatkan bahwa prosedur pelayanan telah berjalan sesuai ketentuan, meskipun masih terdapat perbedaan dalam pemahaman informasi. Selain itu, kondisi operasional seperti jumlah pemohon terbukti mempengaruhi efektivitas pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memiliki tingkat keabsahan yang baik dan dapat menggambarkan kondisi nyata di lapangan.

Secara keseluruhan, kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Payung Kabupaten Karo dapat dikategorikan cukup baik, namun belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh masih adanya kendala dalam disiplin kerja, penyampaian informasi, serta pengelolaan beban kerja. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan melalui penguatan sosialisasi prosedur, peningkatan kedisiplinan, serta optimalisasi koordinasi antarpegawai agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Prosedur pelayanan administrasi tergolong baik dan cukup mudah diakses, namun masih diperlukan sosialisasi tambahan bagi masyarakat yang belum memahami persyaratan.
- b. Ketepatan waktu pelayanan umumnya sesuai standar, meskipun terkadang terjadi keterlambatan akibat antrean dan berkas yang tidak lengkap.
- c. Sikap pegawai dalam pelayanan dinilai positif, ditunjukkan melalui keramahan dan kesediaan membantu masyarakat.
- d. Tingkat kepuasan masyarakat tergolong cukup baik, namun penyampaian informasi pelayanan masih perlu ditingkatkan.

2. Saran

- a. Kantor Camat perlu meningkatkan kualitas informasi dan sosialisasi persyaratan administrasi agar pelayanan lebih mudah dipahami masyarakat.
- b. Pegawai diharapkan lebih konsisten menerapkan SOP serta meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan.
- c. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan variabel, metode, atau lokasi penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. M., Yamardi, & Aprilia, B. (2025). Analisis kinerja pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1-10.
- Ayunita, D., & Asbari, M. (2025). Memahami konsep dasar komunikasi bisnis. *Corresponding*, 2(1), 46-54.
- Dewi, N. P., Nurhatsyah, S., Faizah, A., & Satriawan, B. (2025). *Manajemen kinerja sektor publik*. PT Radja Intercontinental Publishing.
- Geol, D. (2023). *Performance appraisal and compensation management: A modern approach*. Phi Learning.
- Laiyan, S. S., Alhamid, R., & Waisapy, J. (2025). Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Selaru Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 158-170.

- Purba, B., & Barus, S. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 2(2), 136–143.
- Rival, A., Alkafi, D., Agustina, D. D., Yansyah, F., Wahyuni, I., Khotimah, K., Erfiana, L., Ari S8, M., Ali, M., & Andini, M. (2024). Konsep dasar manajemen pelayanan publik dalam tinjauan literature review. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 2(5), 1–28.
- Sembiring, M., Sitepu, I. U. B., & Lubis, N. L. (2023). Analisis hubungan pelayanan aparatur desa dengan kepuasan masyarakat di Desa Rumamis Kecamatan Barusjahe. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Review (MANOR)*.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Suciati, O. D., Hidayat, R., & Azizah, A. N. (2022). Analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(4), 165–172.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tarigan, I. N., Sembiring, M., & Sitepu, I. U. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan UKM Kabupaten Karo. *Jurnal MacSilex*, 1(2), 1–9.
- Umar. (2020). Analisis kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Jisipol Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung*, 4(1), 101–120.
- Waqidah, & Mayasiana. (2024). *Kinerja pegawai dan pengembangan perilaku kerja dalam organisasi modern*. Pustaka Nusantara.
- Zulkifli, & Tahir. (2023). *Pemerintah daerah antara inovasi, kinerja organisasi, dan pelayanan publik*. Epigraf Komunikata Prima.