

# JIMMA

ISSN : 2088 - 0588

**Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh**

**Volume. 12 , Nomor. 1, Januari – Juni 2022**



- 1. PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN ACEH**  
*Husnaina Mailisa Safitri & Novia Maghfirah*
- 2. PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN BERORIENTASI HUBUNGAN, PROMOSI JABATAN DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDA ACEH**  
*Yuslaidar Yusuf & Muhammad Irbawi*
- 3. PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, KETERAMPILAN KERJA DAN SIKAP KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN GAMPONG ACEH**  
*Amelia Rahmi & Miswar Fuadi*
- 4. ANALISIS LAPORAN KEUANGAN DALAM MENGUKUR KINERJA KEUANGAN PADA PT. EVERBRIGHT KABUPATEN ACEH BESAR**  
*Zuraidah & Riski Aulia*
- 5. PENGARUH LEADER MEMBER EXCHANGE (LMX) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI PADA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA ACEH**  
*Agus Ariyanto & Jasmiadi*
- 6. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR BAPPEDA KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**  
*Nurkharajah & Muzakir*
- 7. STRATEGI PEMASARAN KOPI USAHA DAGANG (UD) GAYO LUES COFFEE**  
*Marlizar & Nia Sutri Daini*
- 8. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA J&T KOTA SIGLI**  
*Suryani Murad, Nara Pristiwa & Mutia Zahara*
- 9. PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SUKSES JAYA MAKMUR ABADI DI ACEH BESAR**  
*Erlinda & Natalia*
- 10. PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, PENGALAMAN KERJA, DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK BTN SYARIAH KOTA BANDA ACEH**  
*Tuwisna. Tarmizi Gadeng, Sulfitra & Rizki Murzani*

JIMMA	Volume 12	Nomor 1	Halaman 1-127	Banda Aceh 2022	ISSN : 2088-0588
-------	--------------	------------	------------------	--------------------	------------------

**DEWAN REDAKSI**

**PEMBINA**

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh
2. Para Pembantu Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh

**Penanggung Jawab :**

Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh

**Ketua Penyunting :**

Hj. Nadiya, SE, M.Si.

**Wakil Ketua Penyunting :**

Zuraidah, SE, MM

**Penyunting Pelaksana :**

1. DR. Ramli Gadeng, M.Pd. (Univ. Syiah Kuala Banda Aceh)
2. DR. Dwi Cahyono, M.Si, Ak. (Univ. Muhammadiyah Jember)
3. DR. Sri Suyanta, M.Ag. (IAIN Ar-Raniry Banda Aceh)
4. Agus Ariyanto, SE, M.Si. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
5. Tarmizi Gadeng, M.Si. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
6. Sulfitra, S.Si, M.Si. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
7. Syamsidar, SE, M, Si, Ak. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
8. Eva Susanti, SE, M.Si, Ak. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
9. Suryani Murad, SE, M.Si. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
10. Dr. Erlinda. (Univ. Muhammadiyah Aceh)

**Staff Pelaksana :**

1. Editor : Husnaina Mailisa S,BM, MM.
2. Administrasi & Keuangan : Amyas, SE
3. Distribusi & Pemasaran : Rusnaldi, SE dan M.Iqbal
4. Pengelola IT : Abrar Habibi
5. Desain Cover & Layout : Luthfie

**Diterbitkan Oleh:**

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh**

**Jl. Muhammadiyah No. 91 Gampong Batoh, Banda Aceh**

**Telp. Fax. (0651) 21023**

## PENGANTAR REDAKSI

Assalammu'alaikum, Wr.Wb.

**P**embaca yang budiman, JIMMA (Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh) volume 12 dan nomor 1 mengulas tentang isu-isu mengenai manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan dan manajemen pemasaran secara aktual, yang disertai kasus-kasus menarik pada perusahaan-perusahaan maupun instansi dan lembaga pemerintahan sehingga sangat relevan bagi semua pihak yang berkecimpung dalam dunia akademis maupun professional untuk memperluas wawasan keilmuan maupun mendapatkan inspirasi baru terkait isu manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan dan manajemen pemasaran.

Ucapan terimakasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada civitas akademika di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh (UNMUHA) dan semua pihak yang telah memberikan kontribusinya secara nyata baik langsung maupun tidak langsung dalam penerbitan JIMMA Volume 11 dan Nomor 1 ini, sehingga jurnal ilmiah ini bisa hadir secara kontinyu dalam mewarnai khasanah intelektual dalam bidang manajemen di Aceh khususnya dan Indonesia pada umumnya.

Banda Aceh, Juni 2022

Pengelola

**SAMBUTAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**

*Assalammu'alaikum, Wr, Wb.*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi Taufik, Hidayah dan Petunjuk-Nya kepada kita semua sehingga kita dapat melakukan sesuatu yang selalu mendapat Ridha dan Bimbingan-Nya. Selanjutnya salawat dan salam kita sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan, mengajar dan mendidik umat manusia, sehingga mampu melaksanakan berbagai usaha kegiatan, yang bermanfaat bagi nusa dan bangsa.

Pada tahun 1991 Fakultas Ekonomi didirikan melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. No. 0230/1991 Tanggal 29 April 1991 terdiri dari 2 (dua) Program Studi yaitu Program Studi Manajemen dan Akuntansi dan terakhir perpanjangan izin operasional Program Studi Manajemen berdasarkan keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional No. 1629/D/T/K-I/2009 tanggal 27 Maret 2009. Program Studi Manajemen telah memperoleh Akreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) berdasarkan surat keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 018/BAN-PT/Ak-X/S1/VIII/2007.

Untuk itu, Prodi Manajemen membuat program pengembangan penelitian ilmiah yang dilaksanakan oleh dosen, mahasiswa dan peneliti-peneliti lainnya dalam bentuk jurnal yang dinamakan Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh (JIMMA) yang diterbitkan setiap 6 bulan sekali.

Pada penerbitan Edisi Volume 11 Nomor 1 ini, kami juga menerima tulisan dan karya ilmiah guna dapat dimuat dalam penerbitan-penerbitan berikutnya. Selaku Dekan, kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan JIMMA ini.

Akhirnya kami berharap semoga jurnal ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT selalu memberi taufik dan hidayah-Nya kepada kita sehingga mampu menerbitkan jurnal JIMMA ini dengan sebaik-baiknya. Amin.

*Wassalammu'alaikum, Wr, Wb.*

Banda Aceh, Juni 2022  
Dekan,

**Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM.**

## PEDOMAN PENULISAN

1. **JIMMA**, Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh yang diterbitkan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh merupakan media untuk menerbitkan hasil penelitian yang orisinal, pemikiran dan pandangan pribadi dalam ilmu pengetahuan serta penyebarluasan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang ilmu ekonomi manajemen.
2. Judul harus ditulis secara ringkas, tetapi cukup informatif untuk menggambarkan isi tulisan. Huruf serta kata judul berupa huruf kapital.
3. Naskah dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris dan ditulis rapi pada kertas berukuran A4, dan setiap lembar tulisan diberi nomor halaman dengan jumlah halaman 10-20 dengan 2 kolom dalam 1 halaman, jarak spasi 1,5 spasi. Model huruf yang digunakan adalah *Times New Roman* dengan *font* 12. Margin atas 4 cm, margin bawah 3 cm, margin kiri 4 cm, dan margin kanan 3 cm. Naskah diserahkan dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy*.
4. Artikel yang ditulis dalam Bahasa Indonesia mencantumkan abstrak dalam Bahasa Inggris atau bahasa Indonesia. Kata kunci harus dipilih untuk menggambarkan isi artikel dan paling banyak 5 (lima) kata kunci. Kata-kata ini dapat diambil dari judul dan isi abstrak. Abstrak diketik dengan jarak 1 spasi, serta panjang abstrak tidak lebih dari 1 halaman.
5. Mencantumkan referensi yang lengkap dengan urutan sebagai berikut: nama pengarang (diurutkan secara alfabetis), tahun penerbitan, judul buku/tulisan, nama penerbit dan kota penerbit.
6. Format penulisan\*) naskah adalah sebagai berikut:  
JUDUL  
ABSTRAK/*ABSTRACT*  
BAB I : PENDAHULUAN  
BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN  
BAB III : METODE PENELITIAN  
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN  
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN  
DAFTAR PUSTAKA  
DAFTAR LAMPIRAN (JIKA ADA)  
\*) Jika naskah bukan dari hasil penelitian, format menyesuaikan
7. Nama penulis harus jelas dan lengkap (setiap penulis harus memberikan biodata singkat).
8. Alamat Redaksi “**JIMMA**” (Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh) : Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, Jalan Muhammadiyah No. 91 Desa, Bathoh, Banda Aceh  
No. Telp/Faks . (0651) 21023, e-mail : [jurnalfeunmuha@yahoo.com](mailto:jurnalfeunmuha@yahoo.com)
9. Naskah akan seleksi dari 3 unsur, yang meliputi kebenaran isi, derajat orisinalitas, relevansi isi serta kesesuaian dengan misi jurnal.

DAFTAR ISI

DEWAN REDAKSI JURNAL ILMIAH MANAJEMEN MUHAMMADIYAH ACEH...	i
PENGANTAR REDAKSI.....	ii
SAMBUTAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI.....	iii
PEDOMAN PENULISAN.....	iv
DAFTAR ISI .....	v

Jurnal

<b>1. PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN ACEH</b> <i>Husnaina Mailisa Safitri &amp; Novia Maghfirah .....</i>	1-12
<b>2. PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN BERORIENTASI HUBUNGAN, PROMOSI JABATAN DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPII PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDA ACEH</b> <i>Yuslaidar Yusuf &amp; Muhammad Irbawi .....</i>	13-20
<b>3. PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, KETERAMPILAN KERJA DAN SIKAP KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN GAMPONG ACEH</b> <i>Amelia Rahmi &amp; Miswar Fuadi .....</i>	21-30
<b>4. ANALISIS LAPORAN KEUANGAN DALAM MENGUKUR KINERJA KEUANGAN PADA PT. EVERBRIGHT KABUPATEN ACEH BESAR</b> <i>Zuraidah &amp; Riski Aulia.....</i>	31-40
<b>5. PENGARUH LEADER MEMBER EXCHANGE (LMX) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI PADA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA ACEH</b> <i>Agus Ariyanto &amp; Jasmiadi.....</i>	41-52
<b>6. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR BAPPEDA KABUPATEN ACEH BARAT DAYA</b> <i>Nurkharajah &amp; Muzakir .....</i>	53-60
<b>7. STRATEGI PEMASARAN KOPI USAHA DAGANG (UD) GAYO LUES COFFEE</b> <i>Marlizar &amp; Nia Sutri Daini .....</i>	61-72
<b>8. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA J&amp;T KOTA SIGLI</b> <i>Suryani Murad, Nara Pristiwa &amp; Mutia Zahara .....</i>	73-82
<b>9. PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SUKSES JAYA MAKMUR ABADI DI ACEH BESAR</b> <i>Erlinda &amp; Natalia.....</i>	83-90
<b>10. PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, PENGALAMAN KERJA, DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK BTN SYARIAH KOTA BANDA ACEH</b> <i>Tuwisna. Tarmizi Gadeng, Sulfitra &amp; Rizki Murzani.....</i>	91-102

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI  
DI KANTOR BAPPEDA KABUPATEN  
ACEH BARAT DAYA**

*Nurkharijah & Muzakir*  
*Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Aceh, Indonesia.*  
*nurkharijah19@gmail.com*

**ABSTRAK**

Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya sebagai instansi pelayanan publik pemerintah teramati pelayanan dan kinerja pegawai belum baik. Pegawai belum disiplin, kepedulian pegawai terhadap masyarakat dan instansi lain yang rendah, dan daya penyelesaian tugas yang belum maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di kantor Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan jenis deskriptif kualitatif yang dilakukan di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Aceh Barat Daya pada Januari 2022. Subjek penelitian yaitu Pegawai berjumlah 14 orang, dan Kepala Bappeda berjumlah 1 orang sehingga jumlah sampel yaitu 15. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Instrumen penelitian berupa Lembar Pedoman Observasi dan Lembar Pedoman Wawancara. Aspek yang diukur mengenai kualitas pelayanan yaitu: kemampuan fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsivness), jaminan (assurance), dan kepedulian (empathy). Aspek pengukuran kinerja pegawai yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Teknik analisis data menggunakan analisis Miles dan Haberman. Yang terdiri dari tahap: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Aceh Barat Daya masih rendah.

***Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kinerja, Pegawai, Bappeda***

**ABSTRACT**

*Aceh Barat Daya Regency as a government public service agency has been observed to have poor service and employee performance. Employees have not been disciplined, employees have low concern for the community and other agencies, and the power to complete tasks is not maximized. This study aims to analyze the quality of service and employee performance at the Bappeda office of Aceh Barat Daya Regency. This research is a case study research with a qualitative descriptive type which was carried out at the Regional Development Planning Agency (Bappeda) Office of Southwest Aceh Regency in January 2022. The research subjects were 14 employees, and the Head of Bappeda was 1 person so that the number of samples was 15. Techniques data collection, namely observation and interviews. The research instrument was in the form of an Observation Guide Sheet and an Interview Guide Sheet. Aspects that are measured regarding service quality are: physical ability (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and concern (empathy). Aspects of employee performance measurement, namely: quality of work, quantity of work, implementation of tasks, and responsibilities. The data analysis technique used Miles and Haberman analysis. Which consists of stages: data reduction, data presentation, drawing conclusions/verification. The results showed that the service quality and performance of the Regional Planning and Development Agency (Bappeda) of Southwest Aceh Regency was still low.*

***Keywords: Quality, Service, Performance, Employees, Bappeda***

## PENDAHULUAN

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) merupakan suatu organisasi pemerintah yang menaungi bidang pembangunan suatu daerah. Bappeda sebagai salah satu pelayanan publik pemerintah dikelola oleh struktural organisasi agar dapat berjalan dengan baik. Seiring dengan perkembangan zaman, suatu organisasi juga dituntut untuk mampu beradaptasi dalam mengikuti kemajuan zaman dan persaingan global. Terlebih Bappeda merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang pembangunan dan kemajuan suatu daerah.

Untuk dapat mewujudkan tujuan, suatu organisasi atau instansi harus memiliki sumber daya yang tangguh, salah satunya yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). SDM suatu organisasi sangat menentukan keberhasilan organisasi tersebut. Selain itu SDM juga merupakan motor utama organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya dan juga penentu berjalan tujuannya. Seperti penjelasan Simangunsong (2021) bahwa suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi.

Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*humanbeing*) yang bertindak sebagai aktor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Salah satu tugas pegawai sebagai penyelenggara organisasi yaitu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memiliki kinerja yang baik. Namun tidak jarang

selama ini ditemukannya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah yang tidak optimal. Hal ini disebabkan oleh kinerja pegawai dalam organisasi pemerintahan yang kurang maksimal dan sangatlah buruk.

Seperti penjelasan Rohayatin, dkk. (2017) dimana realitanya sampai saat ini kualitas pelayanan publik secara umum masih dapat dikatakan kurang baik, ini berdampak kepada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Selain itu Mahsyar (2011) juga berpendapat bahwa dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang *accessible*, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Sedangkan kelemahan segi SDM berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, *emphaty* dan etika. Mahsyar (2011) juga menambahkan bahwa pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar pegawai pemerintah masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup.

Padahal dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Selain itu, Peraturan Pemerintah No. 53

Tahun 2010 tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil diantaranya (a) mentaati ketentuan jam kerja; (b) menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik; (c) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing; (d) memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-sebaiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang turutsertamensukseskanperencanaan pembangunan di Indonesia, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) membutuhkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut juga merupakan harapan Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya. Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya merupakan lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab terhadap perencanaan pembangunan sebagaimana diamanatkan dalam pasal 14, ayat (1), Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah urusan perencanaan dan pengendalian pembangunan.

Peran strategis dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Aceh Barat Daya tersebut tentunya perlu didukung dengan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas kerja yang produktif, inovatif dan memiliki komitmen yang kuat pada organisasi serta memiliki kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Namun berdasarkan hasil pengamatan dan informasi yang diperoleh hal tersebut belum ditemukan di Kantor Bappeda Kabupaten Aceh Barat daya. Dimana terdapat beberapa pegawai yang belum memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Sehingga dengan permasalahan tersebut dapat menurunkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan secara tidak langsung hal tersebut akan menurunkan tingkat kepuasan pegawai dan mempengaruhi terhadap kinerja pegawai itu sendiri.

Selain itu juga didapati keluhan dari masyarakat yang memiliki kepentingan yang tidak memperoleh pelayanan secara baik. Permasalahan lain yaitu kurangnya kedisiplinan para pegawai dimana masih terdapat pegawai yang datang terlambat dan kurang mampu memanfaatkan jam kerja secara mksimal. Beranjak dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimanakah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di kantor Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian berlokasi di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Aceh Barat Daya yang dilakukan pada bulan Januari tahun 2022. Subjek penelitian yaitu terdiri dari: Aparatur (Pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya) yang berjumlah 14 orang, dan Kepala Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya yang berjumlah 1 orang sehingga sampel berjumlah 15. Teknik pengumpulan data yaitu teknik observasi dan wawancara. Teknik observasi dimana peneliti

langsung turun ke lapangan guna mendapatkan informasi yang akurat dengan menggunakan Lembar Pedoman Observasi. Teknik wawancara peneliti juga turun langsung ke lapangan dengan melakukan wawancara terstruktur kepada subjek penelitian dengan menggunakan Lembar Pedoman Wawancara.

Instrumen penelitian yaitu berupa lembar pedoman observasi dan lembar pedoman wawancara. Adapun aspek yang diukur mengenai kualitas pelayanan berdasarkan yang dikemukakan oleh Lovelock (1992) dalam Hardiyansyah (2011) yaitu: kemampuan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*),dayatanggap (*responsivnees*), jaminan (*assurance*),dan kepedulian (*empathy*). Sedangkan aspek pengukuran kinerja pegawai merujuk kepada indikator yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009) diantaranya yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis Miles dan Huberman, dimana analisis data deskriptif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan

#### 1. Kemampuan Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa aspek tangible Bappeda Kabupaten Aceh Barat belum sesuai harapan. Hal ini dapat diketahui dengan hasil pengamatan dan wawancara dengan pegawai dan kepala Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya. Mengenai penampilan pegawai dalam melayani pelanggan sudah baik yaitu sudah berpenampilan sesuai

syariat islam dan sesuai dengan ketentuan peraturan. Kemudian mengenai kenyamanan tempat melakukan pelayanan, hal ini belum sesuai harapan, dimana kenyamanan untuk melakukan pelayanan belum dapat dikatakan baik, dimana belumnya memiliki alur pelayanan sehingga yang berkepentingan harus menunggu dan bahkan tidak mengetahui bagaimana SOP yang berlaku.

Kemudian kemudahan dalam proses pelayanan juga terpantau sangat tidak praktis dimana pegawai tidak tanggap dalam memberikan layanan, pegawai terpantau sering mengobrol dengan pegawai lain pada jam kerja dan kemudian pegawai juga sering sibuk dengan *handphone*. Hasil penelitian juga diketahui bahwa kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan juga masih kurang. Hal ini diketahui bahwa pegawai juga terpantau tidak masuk kantor tepat waktu dan juga tidak berada pada ruang kerjanya pada jam kerja. Mengenai kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan juga terbilang masih rendah, dimana juga tidak menyediakan layanan yang dapat menerima aspirasi dari masyarakat, maupun dari pihak-pihak lain sehingga akses informasi dan layanan sangat terbatas.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai keandalan yang diberikan Kantor Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya juga masih tergolong rendah. Hal ini diketahui berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan para pegawai dan kepala Bappeda bahwa terdapat beberapa pegawai yang tidak mengetahui tugas pokok dan fungsinya masing-masing, para pegawai juga tergolong rendah dalam penyelesaian tugas administrasi seperti

surat menyurat. Selain itu pegawai juga kurang cermat dalam melayani dan menyelesaikan persoalan yang diperlukan. Padahal Kepala Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya sudah sering menghimbau seluruh pegawai agar maksimal dalam menyelesaikan tugas pokok, memiliki kedisiplinan yang tinggi dan memiliki sikap yang baik dalam memberikan pelayanan. Diketahui juga bahwa pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan, seperti penggunaan komputer, dan berbagai aplikasi untuk memudahkan pelayanan.

### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan memberikan hasil bahwa ketanggapan yang diberikan oleh Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya juga masih tergolong rendah. Ini terjadi karena tidak semua bidang atau bagian-bagiannya memiliki kualitas dan pelayanan yang baik, sehingga membuat pimpinan kurang puas terhadap ketanggapan yang diberikan oleh pegawai tersebut. Pimpinan sangat menginginkan pelayanan yang cepat tanggap guna mencapai tujuan instansi, tujuan pembangunan yang direncanakan oleh kabupaten, maupun memudahkan instansi dan masyarakat dalam melayani kebutuhannya.

Selain itu juga diketahui bahwa dalam pelayanan di Kantor Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya hanya terdapat dua bagian yang memiliki layanan cepat tanggap yaitu bagian umum dan bagian sarana dan prasarana. Dimana kedua bagian tersebut memiliki pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain dari dua bagian tersebut, bagian-bagian lain belum

memiliki pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat sehingga banyak tugas-tugas pokok Bappeda tidak selesai sesuai dengan target waktu yang sudah ditentukan.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil mengenai jaminan yang diberikan Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya juga masih tergolong belum baik. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara diketahui bahwa Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya belum mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan atas keseluruhan tugas-tugasnya. Baik tugas internal kantor dalam pengelolaan manajemen, administrasi, dan sumber daya, juga belum mampu memberikan jaminan tepat waktu atas tugas-tugas yang berhubungan dengan instansi lain dan tugas kewajiban yang dilimpahkan oleh kepala daerah (bupati) atas setiap pekerjaan yang dibutuhkan.

### 5. Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil mengenai empati yang diberikan Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya juga dapat dikatakan masih kurang baik. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan bahwa pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya belum mengutamakan kepentingan masyarakat dan instansi lain yang berkepentingan. Pegawai juga tidak memberikan layanan dengan seharusnya dimana pegawai terkadang tidak berada pada ruang kerjanya dan sering kali mengobrol sesama rekannya. Hasil penelitian juga didapati beberapa pegawai yang tidak peduli dengan pemangku kepentingan seperti masyarakat

umum dan delegasi instansi lain. Namun juga terdapat pegawai yang memberikan layanan yang baik dengan bersikap yang ramah, sopan santun dan menghargai setiap melayani.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya yaitu masih belum baik. Hal ini dibuktikan dengan setiap aspek pelayanan yang dilakukan penelitian tidak memenuhi kriteria. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karlina dan Susanto (2014) dimana penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. Hasil penelitian tersebut diketahui dimana dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Realibility*, *Responsivnes*, *Assurance* dan *Emphaty* hanya dimensi *Emphaty* yang sudah baik, sedangkan 4 dimensi lainnya masih belum baik.

### **Kinerja Pegawai**

#### **1. Kualitas Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya pada aspek kualitas kerja yaitu masih rendah. Hal ini diketahui berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan bahwa pegawai belum mampu melakukan upaya yang terbaik dalam mengerjakan tugas pokoknya. Terdapat kendala dimana beberapa pegawai belum terlalu paham akan tugas pokok dan fungsinya dan hasil yang dikerjakan juga belum sesuai harapan. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat diantaranya pengetahuan yang dimiliki terbatas, terdapat beberapa pegawai yang tingkat pendidikan Diploma Tiga (D-III),

umur, keterbatasan dalam penggunaan teknologi, dan keinginan pengembangan diri yang terbatas.

#### **2. Kuantitas Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya pada aspek kuantitas kerja yaitu juga masih dapat dikatakan rendah. Hal ini diketahui berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan bahwa pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat belum mampu menyelesaikan tugas pokoknya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sering terjadinya keterlambatan penyelesaian tugas oleh masing-masing pegawai sehingga dokumen-dokumen yang diperlukan baik oleh kepala Bappeda maupun oleh kepala daerah, instansi lain maupun masyarakat lain sering terhambat. Hal ini dapat terjadi karena daya penyelesaian tugas yang dimiliki oleh pegawai yang terbatas baik segi pengetahuan yang dimiliki, selain itu juga faktor kelalaian pegawai dimana pegawai sering menghabiskan waktu dengan mengobrol dengan rekan dan *handphone* ketimbang mengerjakan tugas kewajiban.

#### **3. Pelaksanaan Tugas**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya pada aspek pelaksanaan tugas yaitu juga masih rendah. Hal ini diketahui berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan bahwa pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya belum mampu melakukan pekerjaannya dengan tepat dan akurat dan terkadang kerap melakukan kesalahan sehingga merugikan organisasi maupun pihak lain. Dengan demikian kepala kantor harus turun tangan untuk

melakukan pengawasan dan memberikan arahan agar tugas yang diberikan dapat dikerjakan dengan benar dan akurat. Selain itu juga diketahui juga bahwa beberapa pegawai terkadang juga harus meminta bantuan dari pegawai lain untuk membantu menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut dapat terjadi mengingat pegawai sangat terbatas dengan pengetahuan yang dimiliki, penggunaan teknologi yang belum mumpuni dan faktor kedisiplinan pegawai yang rendah.

#### 4. Tanggung Jawab.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya pada aspek tanggung jawab yaitu sudah dapat dikatakan baik. Hal ini diketahui berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan bahwa pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya sudah memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas pokoknya. Hal ini dengan sadarnya akan ikatan kerja yang terjalin dan selalu mendapat tekanan dari pimpinan sehingga pegawai sudah bertanggung jawab atas setiap tugas yang diterimanya. Walaupun diketahui bahwa pelaksanaan kinerja yang diberikan oleh pegawai belum memiliki kualitas yang baik, dan juga daya penyelesaian tugas yang sering terlambat namun pegawai sudah memiliki nilai tanggung jawab seperti yang diharapkan. Terdapatnya nilai tanggung jawab oleh pegawai tentu tidak diikutsertakan dengan kedisiplinan diri pegawai dan meningkatkan kualitas, kuantitas, dan pelaksanaan tugas pegawai. Sehingga hal sering menjadi permasalahan bagi Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya karena tingkat tanggung jawab pegawai belum mampu memberikan hasil yang baik atas kinerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya yaitu masih belum baik. Hal ini dibuktikan bahwa dari 4 aspek kinerja yang dilakukan penelitian hanya 1 aspek yang baik yaitu pada aspek tanggung jawab, selain itu pada aspek kualitas, kuantitas, dan pelaksanaan tugas belum baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad (2016) yang dilakukan di Kantor Camat Pinembali, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Camat Pinembali belum efektif dan maksimal. Penyebabnya dari dalam diri pegawai terkait dengan disiplin kerja dalam hal kehadiran masih sangat rendah, tidak tegasnya sanksi yang diberikan, kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam dalam melaksanakan tugas belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sama halnya dengan hasil penelitian Putra, dkk. (2017) bahwa penyebab tidak baiknya kinerja pegawai meliputi, (a) sarana dan prasarana yang belum memadai, (b) masih ada pegawai yang belum mahir menggunakan komputer, (c) tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu, (d) pengetahuan dan kemampuan yang yang terbatas, dan (e) faktor pengembangan diri yang terbatas.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan masih rendah. Dibuktikan aspek kemampuan fisik (*tangibles*) yang belum sesuai harapan, dimana SOP pelayanan tidak tertera dengan jelas, akses informasi terbatas dan pelayanan tidak praktis. Aspek keandalan

(*reliability*) juga masih rendah, beberapa pegawai tidak mengetahui tugas pokok dan fungsinya. Aspek katanggapan (*responsiveness*) juga masih rendah, pegawai belum memberi pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat sehingga tugas pokok tidak selesai tepat waktu. Aspek jaminan (*assurance*) juga belum sesuai harapan, pegawai belum mampu memberikan jaminan tepat waktu. Aspek empati (*emphaty*) juga masih kurang baik, pegawai belum mengutamakan kepentingan masyarakat dan instansi lain yang berkepentingan.

2. Kinerja pegawai juga masih rendah. Aspek kualitas diketahui masih kurang baik, pegawai belum mampu melakukan upaya terbaik mengerjakan tugas pokok dan fungsinya. Aspek kuantitas juga belum baik, pegawai belum mampu menyelesaikan tugas sesuai batas waktu. Kemudian Aspek pelaksanaan tugas pegawai juga masih rendah, pegawai belum menyelesaikan tugas dengan tepat dan akurat melainkan sering salah. Aspek tanggung jawab sudah baik, pegawai mengerjakan tugas kewajiban walaupun masih belum maksimal.

### Saran

Saran yang dapat diberikan yaitu supaya Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya melakukan pembenahan dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan juga mengenai peningkatan kinerja pegawai agar Bappeda Kabupaten Aceh Barat dapat maksimal berkontribusi dalam memaksimalkan pembangunan daerah mengingat vitalnya tugas pokok dari Bappeda.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2016). Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Pinembani Kabupaten Donggala. *Jurnal Katalogis*, 4(7), 26-35.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Karlina,E., Susanto,E. (2014). Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. *Tesis*. Magister Administrasi Publik. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas*, 1(2), 81-90.
- Mangkunegara, A.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22-36.
- Simangunsong, D. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Study Kasus Kecamatan Nassau Kabupaten Toba). *Skripsi*. Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas HKBP Nommensen, Sumatera Utara.
- Undang-undang (UU) Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang- Undang (UU) Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Putra, D.D., Rifdan., Umar, F. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. *Jurnal Tomalebbi*, 4(4), 79-91.