

ANALISIS EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI MEKAR KABUPATEN NIAS

Fazarman Bu'ulolo¹, Suka'aro Waruwu², Fatolosa Hulu³, Yupiter Mendrofa⁴

Fakultas Ekonomi Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia

fazarmanbuulolo51@gmail.com¹, sukawaruwu414@gmail.com², fatolosahulu@gmail.com³, yupiter.mend@gmail.com⁴

Abstract

This study aims to analyze the evaluation of employee performance and public services at PT. Permodalan Nasional Madani Mekar, Nias Regency. The main focus of the study is how employee performance can affect the improvement of the quality of public services provided to the community. By using qualitative methods, data were obtained through field interviews with informants from various levels in the company. The results of the study showed that although employee performance in general was good, there were still several aspects that needed improvement, especially in terms of service speed and customer assistance. In addition, more routine and intensive evaluations were needed to maintain consistent service quality. In terms of public services, PT. PNM Mekar has shown a high commitment, but there is still room to improve effectiveness and efficiency in handling customer needs. Based on the results of interviews with the informants above, it can be explained that the competence of PT. PNM Mekar officers in serving customers is already at an adequate level. However, further improvements, especially in terms of understanding customer needs in depth and continuous training, can help improve service quality and provide a greater positive impact on the community.

Keywords : *Performance, Evaluation, Public services*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi kinerja pegawai dan pelayanan publik di PT. permodalan nasional madani mekar, kabupaten nias. Fokus utama penelitian adalah bagaimana kinerja pegawai dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan menggunakan metode kualitatif, data diperoleh memenuhi wawancara. Lapangan dengan informan dari berbagai tingkatan dalam perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kinerja pegawai secara umum. Sudah baik, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan pendampingan nasabah. Selain itu, evaluasi yang lebih rutin dan intensif di perlukan untuk menjaga kualitas layanan secara konsisten. Dari segi pelayanan publik, PT. PNM Mekar telah menunjukkan komitmen yang tinggi, namun masih ada ruang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penanganan kebutuhan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa kompetensi petugas PT. PNM Mekar dalam melayani nasabah sudah berada pada level yang memadai. Namun, peningkatan lebih lanjut, terutama dalam hal pemahaman kebutuhan nasabah secara mendalam dan pelatihan yang berkesinambungan, dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan memberikan dampak positif yang lebih besar kepada masyarakat.

Kata Kunci : *Evaluasi, Kinerja, Pelayanan publik*

PENDAHULUAN

Sumber daya yang handal

merupakan komponen yang harus dimiliki organisasi atau perusahaan dalam rangka

menghadapi persaingan dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan organisasi tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai salah satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu energi. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Keseluruhan potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Majunya teknologi serta perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya (Amiruddin, 2016).

Suatu organisasi dibentuk karena untuk mencapai tujuan bersama, untuk mencapai tujuan secara efektif maka diperlukan manajemen atau kinerja yang baik dan memiliki kepemimpinan yang benar. Manajemen kinerja merupakan suatu proses dimana seorang manajer dan karyawannya bekerja sama untuk merencanakan, memantau, dan meninjau kembali objektif atau sasaran kerja karyawannya agar dapat memberikan kontribusi secara keseluruhan untuk organisasi atau perusahaan. Maka dari itu keberhasilan sebuah organisasi dapat dilihat dari kesesuaian proses dengan apa yang telah direncanakan, kesesuaian dengan pencapaian tujuan, penggunaan dan pemanfaatan sumber daya yang efektif dan efisien, salah satunya yaitu dengan melakukan monitoring. Monitoring adalah suatu proses untuk menerapkan pekerjaan yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula (Kaloh, 2016).

Dalam sebuah organisasi sangat penting yang namanya evaluasi kinerja guna untuk meningkatkan pelayanan publik. Dimana Evaluasi kinerja merupakan alat penting dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, karena memungkinkan pemerintah dan lembaga terkait untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem yang ada. Proses ini melibatkan pengukuran pencapaian tujuan, penilaian efisiensi dan efektivitas operasional, serta umpan balik dari masyarakat. Dengan melakukan evaluasi kinerja secara rutin, instansi publik dapat mengembangkan strategi perbaikan yang berdasarkan data konkret, mengalokasikan sumber daya dengan lebih tepat, dan merancang kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil evaluasi kinerja juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, sehingga memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga-lembaga tersebut. Melalui pendekatan ini, pelayanan publik dapat terus ditingkatkan, memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang berkualitas, adil, dan merata (Ketenagakerjaan, 2017).

Menurut (Mangkuprawira, 2017), mengatakan bahwa evaluasi kinerja adalah sebagai proses mengevaluasi pekerja pada berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan. Jadi, evaluasi kinerja merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam tahap penilaian kinerja karyawan. Selanjutnya kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas pekerjaan seseorang karyawan selama periode waktu tertentu atau merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki. Jadi, kinerja sumber daya manusia merupakan komponen penting

dalam menentukan sejauh mana pencapaian kinerja yang dihasilkan oleh sumber daya manusia (Dr.Setyaningrum Purwani Retno dkk, S.E., 2022).

Dengan melakukan evaluasi kinerja secara rutin, instansi pelayanan publik dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam sistem pelayanan karyawan, sehingga dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi instansi pelayanan publik tersebut. Dengan demikian, evaluasi kinerja menjadi alat penting dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan publik yang berkelanjutan dan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Shakespeare, 2014).

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi terkait kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar mereka. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, administrasi kependudukan, keamanan, dan berbagai layanan sosial lainnya. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memastikan bahwa setiap warga negara dapat mengakses layanan yang mereka butuhkan dengan mudah, cepat, dan adil, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks yang lebih luas, pelayanan publik juga mencerminkan upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (M. Arif Pratama Manurung et al., 2024).

Menurut (Tjiptono, 2014) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. Permodalan Nasional Madani Mekar (PNM Mekar) di Kabupaten Nias yang merupakan sebuah lembaga keuangan yang berfokus pada pemberdayaan ekonomi mikro, kecil, dan menengah (UMKM). PNM Mekar merupakan bagian dari PT. Permodalan Nasional Madani (Persero), sebuah perusahaan milik negara yang didirikan untuk membantu pengembangan usaha kecil dan mikro di Indonesia. Di Kabupaten Nias, PNM Mekar memberikan layanan pembiayaan serta pendampingan usaha kepada para pelaku UMKM yang membutuhkan modal untuk mengembangkan bisnis mereka. Layanan yang diberikan mencakup pembiayaan modal kerja, pelatihan kewirausahaan, serta berbagai program pendampingan yang dirancang untuk meningkatkan kapasitas dan daya saing usaha mikro dan kecil di wilayah tersebut. Melalui kegiatan ini, PNM Mekar berupaya mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dan mengurangi tingkat kemiskinan dengan

memberikan akses permodalan yang lebih mudah dan terjangkau bagi masyarakat Nias.

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh (Raja Alamsyah Hasbullah Pane, 2018), dengan judul Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat. Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sim & Atong, 2023) dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi dan kompetensi yang memadai mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan pengamatan sementara di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar (PNM Mekar) di Kabupaten Nias, peneliti menemukan fenomena masalah dimana kurangnya aksesibilitas dan informasi yang jelas bagi masyarakat terkait dengan layanan yang disediakan oleh PT. Permodalan Nasional Madani Mekar (PNM Mekar) di Kabupaten Nias. Selain itu, terdapat kendala dalam proses administrasi dan birokrasi yang dapat memperlambat proses pengajuan atau pemrosesan layanan. Hal ini dapat menyulitkan pelanggan dan membuat pelanggan merasa kecewa. Selain itu,

kurangnya kualitas layanan yang kurang ramah yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan, seperti kurangnya responsifitas atau kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan. Semua ini dapat menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang penelitian tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Analisis Evaluasi Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Publik pada PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias.

Evaluasi kinerja adalah proses sistematis untuk menilai dan mengukur efektivitas serta kontribusi seorang karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Proses ini biasanya melibatkan pengumpulan data melalui berbagai metode seperti penilaian atasan, penilaian sejawat, penilaian diri, dan metrik kinerja spesifik. Tujuannya adalah untuk memberikan umpan balik yang konstruktif, mengidentifikasi kekuatan dan area yang memerlukan perbaikan, serta membantu dalam pengembangan karir karyawan. Evaluasi kinerja juga sering digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan terkait kompensasi, promosi, pelatihan, dan pemberhentian karyawan. Dengan melaksanakan evaluasi kinerja yang efektif, organisasi dapat memastikan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan harapan dan berkontribusi maksimal terhadap kesuksesan perusahaan (Rofifah, 2020).

Pelayanan publik merupakan sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi kepentingan rakyat dengan memberikan layanan baik, profesional, dan optimal baik berupa jasa, barang, maupun administratif. Pelayanan yang baik memberikan kepuasan kepada masyarakat dan menjadi tugas serta

tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel, dan optimal demi terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.

METODE

Menurut Soekanto (2020), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran yang dibagi dalam 3 (tiga) jenis kegiatan, yaitu: a) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempunyai sifat deskriptif, penelitian ini lebih cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian ini proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk fokus pada penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan. b.) Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan teori hipotesis yang memiliki kaitan dengan fenomena-fenomena alam. c). Penelitian campuran adalah penelitian yang menggabungkan penelitian bentuk kuantitatif dan kualitatif. Penelitian campuran ini lebih kompleks dibandingkan penelitian-penelitian yang disebutkan di atas, karena pada penelitian ini tidak hanya mengumpulkan dan menganalisis data namun juga melibatkan fungsi-fungsi dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan dari kedua metode penelitian itu diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai masalah penelitian yang diangkat.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif.

Menurut Sugiyono (2019: 56), mengatakan bahwa sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan

kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis ataupun lisan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, dimana jenis data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam mengumpulkan data secara akurat dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid yang kemudian akan di analisa. Menurut Sugiyono (2016: 193), teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang di dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni: 1. Wawancara, Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. 2 Dokumentasi, Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk

surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekedar barang yang tidak bermakna. 3 Observasi, Metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat.

Menurut Arikunto (2018: 68), bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif, ada beberapa pola dan teknik analisa data yang umum digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh, maka penulis melakukan metode analisa data, sebagai berikut: 1 Reduksi Data, Reduksi data dilakukan dalam rangka pemilihan dan penyederhanaan data. Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah seleksi data dan pembuangan data yang tidak relevan. Data-data yang relevan dengan penelitian akan diorganisasikan sehingga terbentuk sekumpulan data yang dapat memberi informasi faktual. 2 Penyajian Data, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk sekumpulan informasi, baik berupa tabel, bagan, maupun deskriptif naratif, sehingga data yang tersaji relatif jelas dan informatif. Tindakan lanjutan, penyajian data digunakan dalam kerangka menarik kesimpulan dari akhir sebuah tindakan. 3 Penarikan Kesimpulan, pada tahap ini peneliti akan mengambil kesimpulan secara ringkas dan jelas, sehingga terjawab tujuan dan masalah penelitian yang telah dianalisa sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan suatu karya tulis ilmiah yang mengandung

informasi atau keterangan yang didapat selama melaksanakan kegiatan penelitian di lapangan. Informasi atau keterangan tersebut didapat melalui wawancara mendalam secara langsung kepada informan, observasi dan dokumentasi sesuai dengan acuan yang telah ditetapkan objek penelitian yang digunakan yaitu di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias. Yang dimana penelitian ini bertujuan Untuk Menganalisis Evaluasi Kinerja Pegawai di PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias. Untuk Menganalisis dan Pengetahui Pelayanan Publik di pada PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias. Berdasarkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan penelitian, maka peneliti melaksanakan tahapan-tahapan tersebut dengan menggunakan draf wawancara sehingga didapatkan data dari informan yaitu terdiri dari 5 orang *Account Officer*.

Kualitas layanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar di Kabupaten Nias sangat penting dalam mendukung peningkatan ekonomi masyarakat lokal, khususnya melalui pemberdayaan usaha mikro dan kecil. Layanan yang diberikan oleh PT PNM Mekar mencakup pembiayaan modal usaha serta pelatihan dan pendampingan bagi para pelaku usaha mikro, terutama perempuan prasejahtera. Kualitas layanan ini tidak hanya diukur dari seberapa cepat pembiayaan dapat diakses, tetapi juga dari dampak keberlanjutannya terhadap pertumbuhan usaha nasabah.

Menurut teori pelayanan yang disampaikan oleh Grönroos (2019), kualitas layanan harus memenuhi tiga elemen utama: kualitas teknis (hasil dari layanan), kualitas fungsional (bagaimana

layanan diberikan), dan citra perusahaan. PT PNM Mekar berupaya memberikan kualitas teknis yang baik dengan memastikan bahwa modal usaha yang diberikan tepat sasaran dan memberikan dampak nyata bagi nasabah. Selain itu, aspek kualitas fungsional terlihat dalam proses pendampingan dan edukasi yang dilakukan secara teratur, meskipun masih ada tantangan terkait ketersediaan tenaga pendamping yang memadai. Citra PT PNM Mekar di Kabupaten Nias juga cukup baik karena dianggap sebagai lembaga yang peduli dengan usaha kecil dan mampu memberikan solusi terhadap masalah permodalan.

Kuantitas adalah salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar di Kabupaten Nias. Dalam konteks ini, kuantitas merujuk pada berbagai aspek yang dapat diukur, seperti jumlah nasabah yang dilayani, jumlah pembiayaan yang disalurkan, serta frekuensi pendampingan dan pelatihan yang diberikan kepada nasabah. Penilaian terhadap kuantitas sangat penting karena memberikan gambaran langsung mengenai tingkat penetrasi dan seberapa luas layanan PT. PNM Mekar menjangkau masyarakat yang membutuhkan.

Menurut teori dari Johnson dan Smith (2019), kuantitas merupakan indikator kinerja yang dapat membantu menentukan apakah sebuah program atau layanan berhasil menjangkau target yang telah ditentukan. Dalam kasus PT. PNM Mekar di Kabupaten Nias, jumlah nasabah yang dilayani menjadi salah satu indikator utama. Semakin banyak nasabah yang mendapatkan manfaat dari program Mekaar, semakin besar pula dampak sosial dan ekonomi yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pada tahun-tahun terakhir,

peningkatan jumlah nasabah menunjukkan bahwa program ini cukup diminati dan relevan bagi masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan yang sulit mengakses layanan keuangan formal.

Kuantitas pembiayaan yang disalurkan juga merupakan bagian dari evaluasi. Studi oleh Martinez (2021) menekankan pentingnya pengukuran jumlah dana yang disalurkan untuk menilai efektivitas lembaga keuangan mikro dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. PT. PNM Mekar tidak hanya melihat dari jumlah nasabah, tetapi juga dari besarnya modal yang disalurkan. Pembiayaan yang memadai memungkinkan nasabah untuk mengembangkan usaha mereka dengan lebih optimal, sehingga dampak ekonomi yang dihasilkan lebih signifikan. Dengan demikian, peningkatan kuantitas pembiayaan dapat mencerminkan peran PNM dalam menggerakkan perekonomian lokal.

Selain itu, kuantitas juga terkait dengan seberapa sering PT. PNM Mekar memberikan pendampingan dan pelatihan kepada nasabah. Menurut teori oleh Brown dan Williams (2020), frekuensi pendampingan sangat mempengaruhi keberhasilan program pemberdayaan. Pelatihan yang rutin memberikan kesempatan kepada nasabah untuk meningkatkan keterampilan mereka, baik dalam hal manajemen usaha, pemasaran, maupun pengelolaan keuangan. Di Kabupaten Nias, pendampingan yang berkelanjutan dapat menjadi kunci bagi nasabah untuk lebih percaya diri dalam menjalankan usaha mereka dan mengatasi tantangan yang dihadapi.

Meskipun kuantitas menjadi salah satu indikator utama dalam mengevaluasi kinerja, penting untuk diingat bahwa peningkatan kuantitas saja tidak cukup.

Menurut pandangan dari Clark dan Thompson (2022), fokus pada kuantitas harus diimbangi dengan peningkatan kualitas. Misalnya, meskipun jumlah nasabah meningkat, kualitas pendampingan dan efektivitas penggunaan pembiayaan juga harus diperhatikan agar tujuan peningkatan kesejahteraan masyarakat benar-benar tercapai. PT. PNM Mekar perlu memastikan bahwa peningkatan jumlah nasabah disertai dengan kualitas layanan yang memadai.

Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek penting dalam operasional PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar di Kabupaten Nias, terutama dalam memberikan layanan kepada nasabah. PNM Mekar memiliki komitmen untuk memenuhi kebutuhan modal usaha masyarakat, dan salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan memastikan bahwa proses pengajuan dan pencairan dana dilakukan tepat waktu. Menurut Arkan (2019), ketepatan waktu dalam layanan keuangan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika nasabah menerima modal usaha sesuai waktu yang dijanjikan, mereka dapat segera menggunakan dana tersebut untuk mengembangkan usaha, sehingga dampak positif terhadap perekonomian lokal bisa lebih cepat terasa. Proses pengajuan dana di PT PNM Mekar melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pendaftaran hingga evaluasi permohonan. Dalam beberapa tahun terakhir, PNM Mekar telah melakukan berbagai upaya untuk mempercepat proses ini, seperti penerapan teknologi informasi untuk memudahkan komunikasi dan pengolahan data. Menurut penelitian oleh Setiawan dan Hidayati (2020), penggunaan teknologi informasi dalam layanan keuangan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas

pelayanan, termasuk dalam hal ketepatan waktu. Dengan memanfaatkan sistem digital, PT PNM Mekar dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memproses pengajuan pinjaman, sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan dana yang diperlukan.

Namun, tantangan dalam mencapai ketepatan waktu tetap ada, terutama dalam hal ketersediaan data dan informasi yang akurat dari nasabah. Beberapa nasabah mungkin mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi, yang dapat menyebabkan penundaan dalam proses pengajuan. Menurut teori dari Handoko dan Lestari (2021), penting bagi lembaga keuangan untuk memberikan edukasi kepada nasabah tentang prosedur yang diperlukan agar mereka dapat lebih memahami dan mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan. PNM Mekar juga berusaha memberikan pelatihan dan bimbingan kepada calon nasabah agar mereka dapat lebih siap dalam mengajukan permohonan pinjaman.

Evaluasi kinerja pegawai di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar Kabupaten Nias adalah proses penting untuk memastikan bahwa staf dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah. Dalam hasil wawancara, terlihat bahwa kualitas kerja staf umumnya memberikan banyak hal positif. Staf PNM Mekar dikenal ramah dan sigap dalam membantu nasabah. Respons positif dari nasabah menunjukkan bahwa mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih untuk mencapai standar yang lebih baik, seperti peningkatan intensitas pendampingan bagi nasabah. Hal ini penting agar setiap nasabah mendapatkan

perhatian yang maksimal dan merasa dihargai.

Dukungan berupa pelatihan berkelanjutan dan evaluasi berkala menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja pegawai. Menurut teori dari Gupta dan Kumar (2021), pelatihan yang terus-menerus membantu staf dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melayani nasabah dengan lebih baik. Selain itu, mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terbuka terhadap umpan balik dari nasabah dapat membantu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan. Meskipun ada keterbatasan yang dihadapi, komitmen untuk memperbaiki diri dan belajar dari pengalaman akan menjadi faktor penting dalam menjaga standar kualitas perusahaan.

Kualitas pelayanan pegawai PNM Mekar mendapat respons positif dari nasabah, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. Peningkatan intensitas pendampingan nasabah sangat penting untuk memastikan bahwa semua nasabah merasa diperhatikan dan mendapatkan pelayanan yang optimal. Menurut Parker (2022), keberhasilan dalam layanan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh keramahan staf tetapi juga oleh seberapa sering dan intensif mereka berinteraksi dengan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah, perusahaan harus fokus pada peningkatan interaksi dan pendampingan.

Evaluasi kuantitas pekerjaan yang diselesaikan juga menunjukkan bahwa pencapaian target sangat bergantung pada efisiensi kerja staf dan manajemen yang baik. Agar target kuantitas selalu tercapai, monitoring yang rutin, peningkatan koordinasi, dan evaluasi harus dilakukan untuk mendeteksi kendala yang mungkin

muncul. Teori dari Wilson dan Clarke (2023) menekankan pentingnya manajemen yang baik dalam mencapai keseimbangan antara tugas yang diberikan, alokasi waktu, dan sumber daya yang tersedia. Dengan perencanaan dan manajemen yang baik, staf dapat lebih efisien dalam menyelesaikan tugas mereka.

Kunjungan dan evaluasi dari pegawai PNM Mekar sangat penting dalam mendukung nasabah dalam mengelola pinjaman mereka. Namun, konsistensi dalam interaksi harus diperhatikan agar semua nasabah dapat menerima pendampingan yang optimal. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan oleh staf dipengaruhi oleh adanya insentif maupun sanksi. Untuk meningkatkan motivasi dan memastikan pencapaian target kuantitas, kebijakan insentif dan sanksi harus diterapkan secara konsisten. Menurut studi dari Smith dan Anderson (2021), motivasi pegawai dapat meningkat ketika mereka merasa bahwa kerja keras mereka dihargai dan diakui.

Pelayanan publik di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar Kabupaten Nias telah menjadi fokus utama dalam mendukung masyarakat, khususnya dalam bidang permodalan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Komitmen kerja staf dalam mencapai tujuan perusahaan menunjukkan hasil yang beragam. Banyak staf yang menunjukkan keseriusan dan dedikasi dalam memberikan layanan yang baik kepada nasabah, sementara beberapa tantangan masih perlu diatasi agar semua staf dapat berkontribusi secara optimal. Menurut teori motivasi dari Deci dan Ryan (2017), dukungan yang diberikan oleh manajemen sangat penting untuk meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan dalam

menjalankan tugas mereka. Jika manajemen mampu melakukan evaluasi dan memberikan dukungan yang tepat, diharapkan semua staf dapat meningkatkan komitmen dan keseriusan mereka.

Meskipun sebagian besar pegawai PNM Mekar menunjukkan komitmen tinggi dalam memberikan layanan, terdapat beberapa tantangan yang dapat mempengaruhi konsistensi pelayanan. Untuk memastikan bahwa semua nasabah merasa didengarkan dan mendapatkan layanan yang optimal, penting bagi manajemen untuk meningkatkan pelatihan dan pengelolaan beban kerja pegawai. Teori dari Naylor dan Griffith (2019) menekankan pentingnya pelatihan yang berkelanjutan dalam menjaga keterampilan staf agar selalu relevan dengan kebutuhan nasabah. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, PNM Mekar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Keberhasilan PT. PNM Mekar dalam memberikan layanan publik yang sesuai dengan standar perusahaan terlihat dari kemajuan yang dicapai dalam hal kecepatan respon dan komunikasi dengan nasabah. Namun, menurut hasil wawancara dengan beberapa nasabah, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal transparansi dan penyampaian informasi. Penelitian oleh Smith dan Jones (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas dan cepat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PNM Mekar harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan untuk memastikan bahwa semua nasabah merasa diperhatikan dan mendapatkan manfaat maksimal dari program yang disediakan.

Fasilitas yang disediakan oleh PT. PNM Mekar juga memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Kenyamanan dan

dukungan dari staf sangat membantu dalam menciptakan suasana layanan yang baik. Namun, perlu diperhatikan bahwa komunikasi dan kapasitas ruang tunggu masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah. Menurut teori pelayanan publik dari Zeithaml dan Bitner (2018), pengalaman positif nasabah dapat ditingkatkan dengan memperhatikan semua aspek layanan, termasuk fasilitas fisik dan interaksi dengan staf.

Proses pengajuan hingga pencairan dana di PT. PNM Mekar pada dasarnya berjalan sesuai dengan standar perusahaan, tetapi ada tantangan yang mungkin menyebabkan keterlambatan. Upaya untuk memperbaiki layanan ini patut diapresiasi dan perlu terus dikembangkan untuk memastikan kualitas dan kepuasan pelanggan. Standar waktu penyelesaian layanan yang ditetapkan juga harus diikuti dengan kebijakan insentif dan sanksi untuk menjaga konsistensi dalam pencapaian target. Menurut teori pengelolaan kinerja dari Lockheed dan Nelson (2020), penerapan kebijakan insentif yang efektif dapat meningkatkan motivasi staf dalam mencapai target kuantitas dan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Evaluasi kinerja pegawai di PT. PNM Mekar Kabupaten Nias menunjukkan bahwa meskipun ada banyak aspek positif dalam layanan yang diberikan, masih ada area yang memerlukan perhatian untuk mencapai kualitas yang lebih baik. Dengan dukungan pelatihan berkelanjutan, evaluasi berkala, dan kebijakan insentif yang konsisten, diharapkan kinerja pegawai dapat ditingkatkan secara signifikan, sehingga memberikan dampak positif bagi kepuasan nasabah.

PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias telah menunjukkan

kemajuan dalam pelayanan publik, tetapi masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Peningkatan pelatihan, evaluasi berkala, dan komunikasi yang lebih baik dengan nasabah menjadi langkah penting untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif. Dengan dukungan manajemen yang berkelanjutan, diharapkan semua staf dapat berkontribusi secara maksimal dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v11i1.9>
- Dr. Setyaningrum Purwani Retno dkk, S.E., M. M. (2022). *EVALUASI KINERJA* (S. P. Rizki Janata (ed.); Pertama). Nizamia Learning Center.
- Kaloh, D. (2016). Pentingnya Peran Sumber Daya Manusia Bidang Administrasi Dalam Menunjang Aktivitas Kerja Pada Pt Bintang Satelit Manado. *Article*. <https://repository.polimdo.ac.id/925/1/text.pdf>
- Ketenagakerjaan, D. A. N. (2017). *Buku Ajar Ekonomi Sumberdaya Manusia*. 2017.
- M. Arif Pratama Manurung, Aswaruddin Aswaruddin, Laudy Livianti, Cendani Alfanizha Hidma, Nur Siti Maysarah, & Indah Wahyuni. (2024). Pentingnya Evaluasi Penilaian Kinerja. *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 3(1), 77–84. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v3i1.1235>
- Mangkuprawira, A. P. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*.
- Raja Alamsyah Hasbullah Pane. (2018). *Evaluasi Kinerja Pegawai Bagian Program*.
- Rofifah, D. (2020). Kinerja dan Evaluasi Kinerja Karyawan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2, 12–26.
- Shakespeare, W. (2014). Tinjauan Pustaka Evaluasi Kinerja. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 28–48.
- Sim, E. N. D. R., & Atong, P. (2023). Kinerja Pelayanan Publik. *FOKUS : Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.716>
- Tjiptono, F. (2014). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi. 14–41.