

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Radina Selfia¹, Saidah Hasbiyah², Jumadi³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : radinaselvial098@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan terdiri atas aparatur kecamatan, pegawai, kepala desa, dan masyarakat pengguna layanan yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum berada pada kategori “cukup baik”. Kualitas pelayanan, penyelesaian tugas, dan komitmen pegawai tergolong baik, namun masih terdapat kendala pada kedisiplinan, keterbatasan pelatihan, serta sarana prasarana yang belum memadai. Faktor pendukung kinerja adalah prosedur pelayanan yang jelas dan sikap pegawai yang ramah, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan anggaran dan lemahnya pengawasan kedisiplinan. Penelitian menyimpulkan bahwa peningkatan kinerja memerlukan penguatan disiplin, pengembangan kompetensi, serta perbaikan fasilitas pelayanan.

Kata kunci: kinerja pegawai, pelayanan publik, disiplin, kompetensi, sarana prasarana

ABSTRACT

This study aims to describe the performance of employees in public services at the Amuntai Selatan District Office, Hulu Sungai Utara Regency. This research uses a qualitative descriptive approach with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants consisted of district officials, staff members, village heads, and service users who were selected using purposive sampling. The results show that employee performance is generally in the “fair” category. Service quality, task completion, and employee commitment are relatively good, although problems remain in discipline, limited training opportunities, and insufficient facilities. Supporting factors include clear service procedures and polite attitudes of officers, while inhibiting factors involve limited operational budgets and weak supervision of employee discipline. The study concludes that improving performance requires strengthening discipline, developing competencies, and upgrading facilities to support more effective service delivery.

Keywords: employee performance, public service, discipline, competence, facilities

PENDAHULUAN

Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Di antara berbagai sumber daya, sumber daya manusia (SDM) memegang peran strategis karena menentukan kualitas proses kerja, pencapaian kinerja, dan keberlanjutan organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, aparatur dituntut tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menunjukkan profesionalisme, kedisiplinan, dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pada praktiknya, peningkatan kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala. Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan kinerja aparatur. Masih dijumpai persoalan kedisiplinan kerja, rendahnya kualitas dan kuantitas hasil kerja, serta lemahnya pengelolaan kinerja. Padahal, tanpa manajemen kinerja yang terarah, pencapaian tujuan organisasi menjadi sulit diwujudkan.

Kondisi tersebut juga tampak pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai penyelenggara pelayanan administrasi publik. Hasil observasi awal menunjukkan: (1) pelanggaran disiplin kerja seperti keterlambatan, pulang lebih awal, dan ketidakhadiran pada jam pelayanan; (2) keterbatasan kompetensi pegawai akibat minimnya pelatihan serta sarana pendukung kerja; dan (3) ketidaksesuaian penugasan dengan tugas pokok dan fungsi sehingga mengurangi efektivitas pelayanan. Situasi ini berdampak pada lambannya proses administrasi dan menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Permasalahan tersebut menegaskan bahwa kinerja pegawai belum optimal, terutama pada aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen. Mengacu pada kerangka kinerja yang dikemukakan Robbins, indikator-indikator tersebut penting untuk dianalisis guna memperoleh gambaran komprehensif mengenai kinerja aparatur dalam pelayanan publik. Di sisi lain, pengelolaan kinerja aparatur sebenarnya telah diatur melalui kebijakan pemerintah, namun implementasinya di tingkat operasional masih menghadapi berbagai tantangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Temuan penelitian diharapkan memberikan kontribusi bagi perbaikan manajemen kinerja aparatur dan penguatan kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nor Azizah Hikmah (2024) pada Kantor Camat Haur Gading bertujuan menganalisis kinerja pegawai serta faktor yang mempengaruhinya. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan 10 informan, penelitian menunjukkan bahwa akurasi pekerjaan dan kemampuan pegawai termasuk kategori cukup baik. Namun demikian, masih ditemukan keterbatasan pada sarana prasarana dan kemandirian pegawai. Pelaksanaan prosedur, komunikasi, serta kerja sama antarpegawai relatif berjalan baik. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan fasilitas, kualitas SDM, dan kompetensi pegawai, sedangkan faktor pendukung berupa kepatuhan terhadap prosedur serta kemampuan berkomunikasi dan berkolaborasi (Hikmah, 2024). Penelitian Hanapika Agustina (2024) pada Balai Pemasarakatan Kelas II Amuntai menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling (12 informan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada umumnya baik, tercermin dari efisiensi, efektivitas pelayanan, kemampuan pegawai, pelaksanaan administrasi, konsistensi kerja, serta kepuasan pengguna layanan. Kendala utama berkaitan dengan perubahan jam kerja, keterbatasan penguasaan teknologi informasi, dan ketidakseimbangan antara jumlah pekerjaan dan ketersediaan SDM (Agustina, 2024).

Kinerja pada dasarnya merujuk pada hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja berkaitan dengan kuantitas, kualitas, serta ketepatan pelaksanaan pekerjaan dalam rentang waktu tertentu. Sejumlah ahli memandang kinerja sebagai catatan hasil pekerjaan, keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas, dan gabungan antara karakteristik personal serta pengelolaan organisasi (Mangkunegara, 2017). Secara umum, kinerja pegawai bertujuan menyelaraskan kemampuan individu dengan tujuan organisasi melalui target yang terukur, realistis, dan berorientasi hasil (Moeheriono, 2011).

Penilaian kinerja dapat didasarkan pada perilaku kerja, karakteristik individu, hasil kerja, ataupun kombinasi dari ketiganya (Soelistya and others, 2022). Faktor penentu kinerja meliputi kemampuan, motivasi, persepsi, kepemimpinan, penghargaan, sumber daya, serta desain pekerjaan. Pelaksanaan kinerja mencakup perencanaan, pelaksanaan dan monitoring, evaluasi, serta tindak lanjut melalui pengembangan dan pemberian penghargaan. Indikator kinerja mencakup input, output, outcome, benefit, dan impact, yang menggambarkan keberhasilan program dalam jangka pendek hingga jangka panjang. Menurut Robbins, pengukuran kinerja pegawai dapat dilihat dari lima indikator utama: kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, serta komitmen terhadap organisasi (Mangkunegara, 2016).

Pegawai merupakan individu yang bekerja pada organisasi publik maupun privat untuk melaksanakan tugas tertentu dan memperoleh imbalan. Dalam konteks pemerintahan, Aparatur Sipil Negara (ASN) berperan sebagai pelaksana kebijakan publik, pemberi pelayanan, serta perekat persatuan bangsa. ASN terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), yang masing-masing diatur melalui peraturan perundang-undangan (Anonim, 2014).

Pengelolaan kinerja pegawai merupakan proses strategis untuk merencanakan, memantau, mengevaluasi, dan menindaklanjuti hasil kerja pegawai agar selaras dengan tujuan organisasi. Regulasi mengenai pengelolaan kinerja pegawai diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 6 Tahun 2022, yang menekankan pada dialog kinerja, pengembangan pegawai, dan pencapaian hasil kerja. Ukuran keberhasilan meliputi aspek kuantitas, kualitas, waktu, dan biaya.

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah dalam menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Untuk menjamin kepastian layanan, pemerintah menetapkan standar pelayanan yang mencakup prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana prasarana, serta kompetensi petugas. Perkembangan paradigma administrasi publik menunjukkan pergeseran dari Old Public Administration menuju New Public Management, dan kemudian New Public Service yang menekankan partisipasi, akuntabilitas, dan orientasi pelayanan kepada warga negara (Rachman, 2021).

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara mendalam. Data diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan sumber primer (pegawai, camat, kepala desa, masyarakat) serta sekunder (dokumen dan arsip kecamatan). Informan dipilih secara purposive dan berjumlah dua belas orang. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator kinerja Robbins (dalam Widina, 2021), meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen, yang menjadi acuan pedoman observasi dan wawancara. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan secara berkelanjutan. Keabsahan data diuji melalui

perpanjangan pengamatan, ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, bahan referensi, serta member check untuk memastikan kebenaran temuan (Sugiyono, 2023).

PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Kualitas

a. Hasil Kerja

Hasil kerja dipahami sebagai keluaran berupa barang, jasa, maupun informasi yang dihasilkan melalui suatu proses pelaksanaan tugas dengan memanfaatkan sumber daya, peralatan, serta prosedur kerja dalam batas waktu dan kondisi tertentu. Hasil kerja dapat dikategorikan menjadi manajerial dan nonmanajerial. Hasil kerja manajerial mencakup aktivitas pengaturan dan pengelolaan, seperti penyusunan petunjuk kerja, pembagian tugas, serta koordinasi antarunit. Sementara itu, hasil kerja nonmanajerial berkaitan dengan pelaksanaan tugas teknis yang tidak secara langsung menyangkut pengelolaan bawahan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa hasil kerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara berada pada kategori baik. Berdasarkan wawancara dengan informan, pelayanan yang diterima masyarakat dinilai relatif sesuai dengan kebutuhan dan harapan, baik dari sisi kejelasan proses maupun ketepatan pelayanan.

Hasil observasi lapangan memperkuat temuan tersebut. Pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga alur pelayanan menjadi lebih efisien dan berkontribusi pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hasil kerja pegawai dinilai mampu mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Robbins dalam Widina (2021) yang menegaskan bahwa kualitas hasil kerja merupakan indikator utama keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas, khususnya pada organisasi pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi penerapan prosedur, kejelasan tugas, dan kemampuan teknis pegawai memiliki peran signifikan terhadap capaian hasil kerja.

b. Menyelesaikan tugas dengan teliti

Ketelitian dalam menyelesaikan tugas dipahami sebagai kemampuan individu untuk bekerja secara cermat, sistematis, dan minim kesalahan, dengan memperhatikan setiap detail pekerjaan sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pegawai yang teliti tidak hanya memastikan keakuratan hasil, tetapi juga mampu mencegah terjadinya kekeliruan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketelitian pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara, pegawai umumnya memperhatikan keakuratan data sebelum melakukan entri, memastikan kesesuaian dokumen, serta menunjukkan tanggung jawab ketika terjadi kesalahan dengan segera melakukan perbaikan. Praktik tersebut memberikan kontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil observasi lapangan memperkuat temuan tersebut. Secara umum pegawai melaksanakan tugas sesuai prosedur dan menunjukkan sikap hati-hati dalam bekerja.

Namun, masih ditemukan beberapa kasus ketidaktepatan, seperti kesalahan penulisan nomor surat dan kesalahan penempatan stempel. Kondisi ini umumnya dipengaruhi oleh beban kerja rangkap yang menyebabkan pegawai kurang fokus. Meskipun demikian, secara keseluruhan pelaksanaan tugas tetap berjalan sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa ketelitian pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong cukup baik. Pegawai memastikan keakuratan data, melakukan koreksi ketika ditemukan kesalahan, dan meminimalkan potensi keluhan masyarakat, meskipun masih terdapat sebagian kecil pegawai yang memerlukan peningkatan ketelitian.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Robbins dalam Widina (2021) yang menegaskan bahwa ketelitian dalam menyelesaikan tugas merupakan salah satu indikator kualitas kerja pegawai, karena berkontribusi langsung terhadap kepuasan penerima layanan.

2. Kuantitas

a. Kecepatan menyelesaikan pekerjaan

Kecepatan menyelesaikan pekerjaan dimaknai sebagai kemampuan pegawai untuk menuntaskan tugas secara tepat waktu tanpa penundaan yang tidak diperlukan, sesuai dengan batas waktu dan target kerja yang telah ditetapkan. Indikator ini mencerminkan sejauh mana pegawai mampu mengelola beban kerja secara efektif sehingga proses pelayanan tidak mengalami keterlambatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan wawancara, sebagian besar layanan dapat diselesaikan dalam satu hari, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Namun, dalam kondisi tertentu, penyelesaian pelayanan dapat tertunda, terutama ketika terjadi kendala teknis atau pejabat yang berwenang (camat) tidak berada di kantor.

Observasi lapangan memberikan gambaran yang relatif konsisten. Secara umum pelayanan berlangsung cepat, tetapi masih ditemukan beberapa keterlambatan akibat gangguan perangkat komputer dan printer, ketidakstabilan jaringan internet, serta keterbatasan kehadiran pegawai di meja pelayanan. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa kecepatan layanan tidak hanya bergantung pada kinerja individu, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan sarana, prasarana, dan ketersediaan pejabat terkait.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kecepatan kerja pegawai tergolong cukup baik, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek dukungan teknis dan pengaturan tugas untuk meminimalkan potensi keterlambatan pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Robbins dalam Widina (2021) yang menyatakan bahwa kecepatan menyelesaikan pekerjaan mencerminkan kemampuan pegawai dalam menuntaskan tugas sesuai target dan beban kerja yang diberikan.

b. Jumlah tugas yang diselesaikan

Kuantitas kerja merujuk pada jumlah tugas atau pekerjaan yang mampu diselesaikan pegawai dalam periode waktu tertentu. Penilaian difokuskan pada banyaknya output yang dihasilkan sesuai dengan standar dan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Semakin besar

jumlah tugas yang dapat diselesaikan secara tepat waktu dan sesuai prosedur, semakin tinggi tingkat kuantitas kinerja pegawai.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kuantitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan wawancara dengan pegawai dan masyarakat pengguna layanan, beban kerja yang relatif tinggi dapat diselesaikan dengan cepat dan selaras dengan target pelayanan yang ditetapkan kantor. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu menjaga produktivitas kerja tanpa mengabaikan standar pelayanan.

Hasil observasi lapangan memberikan dukungan terhadap temuan tersebut. Secara umum, pegawai mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan serta memenuhi target pelayanan yang telah dirumuskan. Kondisi ini mengindikasikan adanya manajemen waktu dan pembagian tugas yang relatif efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kuantitas kerja pegawai tergolong cukup baik. Pegawai mampu menuntaskan beban kerja yang banyak dalam waktu yang ditetapkan, sehingga mendukung pencapaian target organisasi dan keberlangsungan pelayanan publik.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Robbins dalam Widina (2021) yang menegaskan bahwa kuantitas kerja—yang diukur dari jumlah tugas yang diselesaikan—merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pegawai, khususnya pada organisasi pelayanan publik.

3. Ketepatan Waktu

a. Disiplin kehadiran

Disiplin kehadiran merujuk pada tingkat kepatuhan pegawai terhadap ketentuan jam kerja yang ditetapkan organisasi. Kehadiran tepat waktu mencerminkan tanggung jawab serta komitmen pegawai terhadap tugas dan pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa disiplin kehadiran pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan masih tergolong kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara, masih ditemukan pegawai yang datang terlambat, tidak berada di tempat pada jam kerja, serta meninggalkan kantor lebih awal dari waktu yang telah ditentukan.

Hasil observasi lapangan menguatkan temuan tersebut. Pada beberapa kesempatan, pegawai datang setelah jam kerja dimulai pukul 08.00 WITA dan sebagian lainnya pulang sebelum waktu yang ditetapkan, yaitu pukul 16.30 WITA. Selain itu, terdapat pegawai yang setelah melakukan absensi kemudian meninggalkan kantor untuk kepentingan pribadi, baik sebelum jam istirahat maupun setelahnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kehadiran fisik pegawai di kantor belum sepenuhnya konsisten dengan ketentuan disiplin kerja.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen, dapat disimpulkan bahwa disiplin kehadiran pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan masih berada pada kategori rendah. Ketidaktepatan waktu datang dan pulang kerja, serta ketidakhadiran pada jam-jam tertentu, berpotensi mengurangi efektivitas pelayanan publik.

Temuan ini tidak sejalan dengan pandangan Robbins dalam Widina (2021) yang menegaskan bahwa ketepatan waktu—yang ditunjukkan melalui disiplin kehadiran—merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pegawai, karena berkaitan langsung dengan kelancaran proses pelayanan.

b. Ketepatan dalam menyelesaikan tugas

Ketepatan dalam menyelesaikan tugas merujuk pada kemampuan pegawai mengelola waktu kerja sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai rencana, tanpa penundaan yang tidak diperlukan. Ketepatan waktu mencerminkan disiplin, tanggung jawab, serta efektivitas pegawai dalam mengatur prioritas kerja.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian pegawai memproses dokumen pelayanan secara cepat dan tidak menunda pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Observasi lapangan memperlihatkan kecenderungan yang serupa. Pegawai berupaya menyelesaikan berbagai dokumen pelayanan, termasuk surat rekomendasi, sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Namun, ditemukan pula kondisi di mana keterlambatan pegawai atau ketidakhadiran sementara menyebabkan beban kerja harus dirangkap oleh pegawai lain agar pelayanan tetap selesai tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa ketepatan penyelesaian tugas secara umum sudah cukup baik, meskipun masih terdapat kendala yang berkaitan dengan kedisiplinan kehadiran dan pembagian beban kerja. Upaya pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan sebelum jam pulang menjadi faktor yang membantu menjaga kelancaran pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Robbins dalam Widina (2021) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan ukuran efektivitas penyelesaian tugas sesuai jadwal, sekaligus memungkinkan pemanfaatan waktu yang tersisa untuk aktivitas kerja lainnya.

4. Efektivitas

a. Sumber daya

Sumber daya organisasi mencakup tenaga kerja (SDM), dana, waktu, serta informasi yang dimanfaatkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi dinilai efektif apabila mampu mengelola dan memanfaatkan sumber daya tersebut secara tepat dan efisien sehingga hasil yang dicapai selaras dengan rencana dan sasaran kinerja.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan masih tergolong kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara, rendahnya kedisiplinan pegawai serta minimnya kesempatan mengikuti pelatihan atau diklat menjadi kendala utama. Kondisi tersebut antara lain disebabkan oleh keterbatasan anggaran, sehingga pengembangan kompetensi pegawai belum optimal dan sebagian besar masih bertumpu pada kemampuan dasar masing-masing.

Observasi lapangan memperkuat temuan tersebut. Kapasitas pegawai dalam melaksanakan tugas belum sepenuhnya memadai akibat terbatasnya pembinaan dan pelatihan. Dampaknya terlihat pada rendahnya penguasaan pengetahuan dan keterampilan kerja, yang diperparah oleh kedisiplinan kehadiran yang belum konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan masih perlu ditingkatkan. Keterbatasan anggaran menghambat program pengembangan kompetensi, sementara masalah kedisiplinan berpotensi menurunkan efektivitas kinerja organisasi.

Temuan ini tidak sejalan dengan pandangan Robbins dalam Widina (2021) yang menekankan bahwa efektivitas organisasi ditentukan oleh kemampuan memaksimalkan

pemanfaatan sumber daya baik tenaga, dana, maupun sarana untuk meningkatkan hasil setiap unit kerja.

b. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana kantor mencakup seluruh peralatan, perlengkapan, serta fasilitas yang digunakan sebagai alat utama maupun penunjang dalam pelaksanaan tugas. Ketersediaan sarana prasarana yang memadai menjadi prasyarat penting bagi terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara, sarana dan prasarana pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan dinilai masih kurang memadai. Pegawai dan masyarakat menyampaikan bahwa fasilitas pendukung, seperti komputer/laptop dan printer, masih terbatas sehingga perlu penambahan untuk mendukung kelancaran pelayanan.

Hasil observasi peneliti memperkuat temuan tersebut. Jumlah komputer dan printer yang tersedia belum mencukupi, bahkan sebagian pegawai menggunakan perangkat pribadi. Selain itu, beberapa peralatan mengalami gangguan (hang/lag), sementara jaringan internet yang tidak stabil kerap menghambat proses unggah berkas administrasi.

Dokumentasi lapangan juga menunjukkan bahwa sebagian fasilitas, khususnya printer, sudah tidak dapat digunakan secara optimal. Kondisi ini berpotensi menurunkan kecepatan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi mengindikasikan bahwa ketersediaan sarana prasarana di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan masih kurang. Keterbatasan anggaran menjadi faktor utama, sehingga diperlukan penambahan dan peremajaan peralatan—terutama komputer, laptop, dan printer—untuk mendukung peningkatan kinerja organisasi.

Temuan ini tidak sejalan dengan pandangan Robbins dalam Widina (2021) yang menegaskan bahwa efektivitas organisasi ditentukan oleh kemampuan memaksimalkan pemanfaatan sumber daya, termasuk teknologi dan fasilitas kerja, guna meningkatkan kinerja setiap unit.

5. Komitmen

a. Kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi kerja

Kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi kerja merujuk pada kapasitas pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan kewenangan, tanggung jawab, serta peran yang melekat pada jabatannya. Pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik tidak hanya memahami uraian tugas, tetapi juga memiliki komitmen untuk menyelesaikannya secara optimal sesuai dengan tujuan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, kemampuan pelaksanaan tugas dan fungsi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong cukup baik. Hal ini tercermin dari adanya pegawai yang melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sesuai prosedur yang berlaku.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan temuan yang relatif sejalan. Sebagian besar pegawai telah memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing. Namun demikian, masih dijumpai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang baru bertugas sehingga belum sepenuhnya menguasai tupoksi, serta terdapat pegawai yang mengerjakan pekerjaan di luar bidangnya. Kondisi tersebut menuntut adanya pembinaan dan pendampingan dari atasan agar tugas dapat dilaksanakan secara lebih efektif.

Secara keseluruhan, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi kerja pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan berada pada kategori cukup baik. Pegawai pada umumnya mampu melaksanakan tugas secara tepat waktu dan sesuai prosedur, meskipun masih terdapat kendala berupa ketidaksesuaian penempatan tugas dan keterbatasan pengalaman kerja bagi ASN baru.

Temuan ini selaras dengan pandangan Robbins dalam Widina (2021) yang menegaskan bahwa tingkat kemampuan individu dalam melaksanakan tugasnya merupakan wujud komitmen terhadap organisasi.

b. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kesadaran individu atas kewajibannya untuk menanggung konsekuensi dari tindakan yang dilakukan. Dalam konteks organisasi, tanggung jawab pegawai tercermin melalui partisipasi aktif dalam kegiatan kerja, pelayanan kepada masyarakat, serta penyelesaian tugas sesuai dengan bidangnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong cukup baik. Berdasarkan wawancara, sebagian besar pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai permintaan masyarakat dan kewenangan kecamatan.

Hasil observasi lapangan memperkuat temuan ini, meskipun terdapat beberapa kendala. Beberapa pegawai masih datang terlambat dan tidak selalu melaksanakan tugasnya secara optimal, sehingga pekerjaan kadang harus dirangkap oleh pegawai lain di luar bidang tanggung jawabnya. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kesadaran dan komitmen individu dalam melaksanakan tugas.

Secara keseluruhan, temuan wawancara dan observasi menyimpulkan bahwa tanggung jawab pegawai di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan cukup baik. Pelayanan yang diberikan umumnya sesuai dengan permintaan masyarakat, namun masih terdapat sebagian pegawai yang perlu meningkatkan kedisiplinan dan kesungguhan dalam menjalankan tugasnya.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Robbins dalam Widina (2021) yang menyatakan bahwa tingkat tanggung jawab pegawai berkaitan erat dengan komitmen individu terhadap fungsi kerja, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang efektif dan akuntabel.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendukung

Pertama, pelayanan yang diberikan pegawai telah sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan yang berlaku, sehingga mendukung tercapainya kualitas layanan publik. *Kedua*, sikap ramah dan sopan pegawai terhadap masyarakat menjadi nilai positif yang meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Interaksi yang bersahabat ini memperkuat persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Pertama, keterbatasan anggaran operasional mengakibatkan sarana dan prasarana kantor masih kurang memadai, termasuk ketersediaan laptop, dan printer. Kekurangan fasilitas ini berdampak pada kelancaran pelaksanaan tugas dan kenyamanan pegawai dalam memberikan

layanan. *Kedua*, pengawasan kedisiplinan kehadiran pegawai yang kurang tegas dari camat menyebabkan beberapa pegawai masih datang terlambat, pulang lebih awal, atau meninggalkan kantor untuk kepentingan pribadi tanpa adanya sanksi yang jelas. Kondisi ini menurunkan efektivitas kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, kinerja pegawai dipengaruhi oleh kombinasi antara faktor internal, seperti sikap dan kepatuhan pegawai terhadap prosedur, dan faktor eksternal, seperti ketersediaan sarana prasarana serta pengawasan manajemen. Penanganan faktor penghambat perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara secara umum tergolong cukup baik. Pegawai mampu memberikan hasil kerja yang memuaskan masyarakat, menyelesaikan tugas dengan teliti, menuntaskan pekerjaan tepat waktu, serta memenuhi jumlah tugas sesuai target yang telah ditetapkan. Kecepatan penyelesaian pekerjaan juga cukup baik karena sebagian besar pelayanan dapat diselesaikan dalam satu hari, meskipun terkadang terkendala faktor teknis dan ketersediaan pegawai. Meskipun demikian, beberapa indikator menunjukkan adanya kelemahan, antara lain disiplin kehadiran yang masih rendah, keterbatasan sumber daya manusia akibat minimnya pelatihan dan diklat, serta sarana dan prasarana kantor yang belum memadai, seperti komputer dan printer. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi kerja umumnya cukup baik, meskipun ASN baru dan pegawai yang menangani pekerjaan di luar bidangnya memerlukan pembinaan tambahan. Tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan sebagian besar sudah terlihat baik, meskipun ada beberapa individu yang belum sepenuhnya menunjukkan komitmen terhadap tugasnya. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai meliputi faktor pendukung, yakni kepatuhan pegawai terhadap prosedur pelayanan dan sikap ramah serta sopan dalam melayani masyarakat, serta faktor penghambat, seperti keterbatasan anggaran operasional yang berdampak pada ketersediaan sarana prasarana dan pengawasan kedisiplinan yang kurang tegas dari camat.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran dapat diberikan. Camat Kecamatan Amuntai Selatan disarankan memberikan arahan yang tegas bagi pegawai yang kurang disiplin, melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja secara berkala, serta menyusun anggaran untuk melengkapi dan memperbaiki sarana prasarana kantor. Pegawai diharapkan meningkatkan pemahaman terhadap tugas dan fungsi kerja melalui pelatihan dan sosialisasi, mematuhi aturan yang berlaku, serta menumbuhkan kesadaran tinggi terhadap tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat. Sementara itu, masyarakat pengguna layanan dianjurkan untuk aktif memberikan saran dan kritik melalui kotak saran atau media yang tersedia agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, H. (2024) 'Kinerja Balai Perมasyarakatatan Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(1), pp. 41–50.
- Anonim (2014) 'Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara'.
- Hikmah, N.A. (2024) 'Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(1), pp. 68–74.



- Mangkunegara (2016) *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkunegara (2017) *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono (2011) *Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset.
- Rachman, M. (2021) *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group.
- Soelistya, D. and others (2022) *Evaluasi Kinerja*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center.
- Sugiyono (2023) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R\&D*. Bandung: Alfabeta.