JURNAL MSDM
Manajemen Sumber Daya Manusia
ISSN : 3063-4857
Vol. 3, No. 1, 2026

KINERJA PEGAWAI BAGIAN UMUM SUBBAG RUMAH TANGGA PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN

Rahimah[1], Reno Affrian[2], Yusran Fahmi[3]
Program Studi Adminstrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: rahimahh3103@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini meliputi rendahnya disiplin kerja pegawai, kurangnya inisiatif dan tanggung jawab, serta minimnya pengawasan dan evaluasi kinerja. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada subvariabel produktivitas, indikator efisiensi dan efektivitas masih belum optimal akibat lemahnya koordinasi antarpegawai dan hasil kerja yang belum sesuai target. Pada subvariabel kualitas layanan, penyelesaian pekerjaan belum optimal karena kurangnya perencanaan waktu, meskipun pelaksanaan tugas telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selanjutnya, pada subvariabel responsivitas dan responsibilitas, pelaksanaan tugas, tanggung jawab, pemenuhan kewajiban, serta pencapaian hasil masih belum optimal karena masih terdapat tugas yang tertunda dan belum terselesaikan. Sementara itu, pada subvariabel akuntabilitas, indikator kerja sama dan konsistensi tergolong optimal, ditunjukkan melalui kekompakan pegawai dan pelaksanaan kegiatan yang berkesinambungan. Faktor penghambat kinerja meliputi kurangnya koordinasi, ketidaksesuaian hasil kerja dengan target, lemahnya perencanaan waktu, rendahnya tanggung jawab pegawai, serta adanya pekerjaan yang tertunda, sedangkan faktor pendukung meliputi penerapan SOP, kekompakan pegawai, dan pemeliharaan fasilitas kerja yang memadai.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Sekretariat Daerah, Kabupaten Balangan

ABSTRACT

Problems in this study include low employee discipline, lack of initiative and responsibility, and minimal performance monitoring and evaluation. This study used a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results showed that in the productivity sub-variable, efficiency and effectiveness indicators were still suboptimal due to weak coordination between employees and work results that did not meet targets. In the service quality sub-variable, work completion was suboptimal due to a lack of time planning, even though task execution was in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs). Furthermore, in the responsiveness and accountability sub-variable, task implementation, responsibility, fulfillment of obligations, and achievement of results were still suboptimal due to pending and unfinished tasks. Meanwhile, in the accountability sub-variable, cooperation and consistency indicators were optimal, demonstrated by employee cohesiveness and continuous activity implementation. Factors inhibiting performance included lack of coordination, work results not meeting targets, weak time planning, low employee responsibility, and delayed work. Supporting factors included the implementation of SOPs, employee cohesiveness, and adequate maintenance of work facilities.

Keywords*: Employee Performance, Regional Secretariat, Balangan Regency*

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai capaian hasil kerja individu yang disesuaikan dengan standar serta indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Tingkat kinerja tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kompetensi, kedisiplinan, motivasi kerja, pembinaan, kondisi lingkungan kerja, serta mekanisme pengawasan dan evaluasi. Dalam konteks pemerintahan daerah, penilaian kinerja pegawai menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan instansi dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik maupun tugas administratif internal. Oleh sebab itu, kajian dan pemahaman mengenai kinerja pegawai perlu dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya pada unit yang berhubungan langsung dengan masyarakat, tetapi juga pada unit pendukung, seperti Bagian Umum Subbag Rumah Tangga.

Kinerja pegawai juga dapat dipahami sebagai hasil pekerjaan yang dicapai seseorang dalam periode tertentu, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Dengan demikian, pegawai dituntut memiliki kualitas sumber daya manusia yang memadai agar mampu menjalankan peran sebagai aparatur pemerintah secara optimal. Kinerja yang baik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh kemauan dan kesungguhan pegawai dalam memahami serta melaksanakan pekerjaannya. Untuk menilai capaian tersebut, diperlukan indikator kinerja sebagai alat ukur pencapaian kerja pegawai. Melalui pengukuran kinerja, organisasi dapat mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan tugas, mengevaluasi tanggung jawab pegawai, memberikan apresiasi atau umpan balik, melakukan perbaikan kerja, serta mengambil keputusan strategis guna menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing.

Dalam pelaksanaan tugas pokoknya, Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan menjalankan fungsi penyusunan rencana, program, dan kegiatan pemerintahan daerah. Salah satu bagian di dalamnya adalah Bagian Umum, yang di dalamnya terdapat Subbag Rumah Tangga. Kepala Subbag Rumah Tangga memiliki tanggung jawab dalam mengelola urusan rumah tangga bagi kepala daerah, wakil kepala daerah, serta Sekretariat Daerah. Pelaksanaan tugas tersebut meliputi pelayanan kebutuhan pimpinan dan tamu daerah, pengumpulan data, serta penyusunan bahan perencanaan kebutuhan rumah tangga Kepala Daerah dan Sekretariat Daerah.

Subbag Rumah Tangga sebagai bagian dari Bagian Umum memiliki peran strategis dalam mendukung operasional kantor. Tugas yang dijalankan mencakup pengelolaan kebersihan dan kerapian ruang kerja, pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, penyediaan kebutuhan logistik harian, serta dukungan teknis bagi kegiatan kedinasan pimpinan. Walaupun tidak berhubungan langsung dengan pelayanan publik, peran Subbag Rumah Tangga sangat menentukan kelancaran aktivitas kerja di lingkungan Sekretariat Daerah. Oleh karena itu, tingkat kinerja pegawai pada unit ini akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan informasi dari berbagai pihak, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait kinerja pegawai di Subbag Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan. Pertama, tingkat disiplin kerja pegawai masih tergolong rendah. Beberapa pegawai diketahui sering datang terlambat, meninggalkan tugas tanpa alasan yang jelas, serta kurang mematuhi standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Kondisi ini berdampak pada terganggunya aktivitas rutin kantor, seperti keterlambatan penataan ruang rapat, kebersihan ruangan yang kurang terjaga, serta keterlambatan penyediaan fasilitas bagi pimpinan. Penurunan disiplin kerja tersebut terlihat dari tingkat kehadiran pegawai selama periode Mei hingga Juli 2025 yang menunjukkan tren menurun.

Kedua, masih rendahnya inisiatif dan rasa tanggung jawab pegawai. Sebagian pegawai cenderung bekerja secara pasif dan hanya melaksanakan tugas apabila mendapatkan perintah langsung dari atasan. Kurangnya inisiatif dan tanggung jawab ini menyebabkan pelaksanaan pekerjaan menjadi kurang efisien dan tidak fleksibel, terutama dalam menghadapi situasi mendesak.

Hal tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja yang proaktif dan mandiri belum berkembang secara optimal di lingkungan Subbag Rumah Tangga.

Ketiga, pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai belum berjalan secara maksimal. Idealnya, kinerja pegawai dievaluasi secara berkala untuk memastikan pelaksanaan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Akan tetapi, di lapangan pengawasan masih dilakukan secara informal dan belum terstruktur dengan baik. Ketiadaan sistem penilaian kinerja yang objektif menyulitkan manajemen dalam memberikan umpan balik yang konstruktif dan berkelanjutan kepada pegawai.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut melalui penelitian dengan judul "Kinerja Pegawai Bagian Umum Subbag Rumah Tangga pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan."

METODE

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan yang beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 1, Paringin, Batu Piring, Kecamatan Paringin Selatan, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan 71612.

Pendekatan penelitian merupakan suatu strategi atau perencanaan yang dirancang untuk menentukan bagaimana proses penelitian akan dilaksanakan. Rancangan ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian eksplanatif (penjelasan), yaitu pendekatan yang berfokus pada analisis hubungan antar variabel serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Tipe studi yang diterapkan dalam penyusunan skripsi ini ialah studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif atau deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mencari solusi terhadap masalah yang ada saat ini. Dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif merupakan cara untuk menginterpretasikan data yang ada, seperti halnya mengenai keadaan yang dialami.

Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2016:25) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

1. Data Primer yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau keperpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

Sumber Data menurut Sugiyono (2016:25) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila riset menggunakan wawancara untuk mengumpulkan datanya, maka sumber data dikenal sebagai informan, yaitu individu yang memberikan respons dan menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah observasi sehingga sumber data juga disebut informan. Informan merujuk pada individu yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi data. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berantai terhadap informan pangkal sampai infoeman kunci.

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifak spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kinerja Dwiyanto dalam buku Pasolong (2019:206-208)	1. Produktivitas	a. Efesiensi b. Efektivitas
	2. Kualitas Layanan	a. Penyelesaian Pekerjaan b. Kesesuaian dengan SOP
	3. Responsivitas	a. Pelaksanaan Tugas b. Tanggung Jawab
	4. Responsibilitas	a. Terpenuhi b. Pencapaian Hasil
	5. Akuntabilitas	a. Kerja Sama b. Konsisten

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2016:217) sebagai berikut :

1. Wawancara
   Yaitu teknik penggalian data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya.
2. Observasi (Pengamatan)
   Yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan Kinerja Pegawai Bagian Umum Subbag Rumah Tangga pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.
3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui tekniki analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodelogis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Kinerja Pegawai Bagian Umum Subbag Rumah Tangga pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.

Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu :

1. Membangun presentasi, pada fase ini metode yang paling sederhana untuk maju adalah dengan membagi inovasi menjadi bagian-bagian atau elemen-elemen tertentu, menggunakan ini sebagai garis matriks. Sisi vertikal matriks mencakup periode waktu, mulai dari penggunaan awal hingga penggunaan selanjutnya. Jika terdapat perubahan pada elemen selama periode tersebut, kita dapat menambahkan penjelasan singkat mengenai perubahan itu (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14).
2. Memasukkan informasi. Pada fase ini, peneliti sedang mencari perubahan yang terjadi pada inovasi, elemen demi elemen. Perubahan tersebut dapat dicatat dalam catatan lapangan wawancara dengan pengguna inovasi yang telah diberi kode, yang secara khusus ditanya apakah mereka telah menciptakan sesuatu yang sudah diberi kode dalam buku inovasi.
3. Menganalisis informasi. Pada fase ini, peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi dengan merujuk kembali kepada elemen lain dari catatan lapangan, terutama informasi tambahan yang diberikan oleh orang-orang mengenai

perubahan tersebut atau alasannya. Proses analisis informasi dalam penelitian kualitatif berlangsung sejak sebelum ke lapangan, selama berada di lapangan, hingga setelah meninggalkan lapangan.

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono (dalam Patimah 2017:45) salah satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatkan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck.*

Penelitian yang berjudul Kinerja Pegawai Bagian Umum Subbag Rumah Tangga pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan:

1. Perpanjangan pengamatan

   Perpanjangan pengamatan menunjukkan bahwa peneliti kembali ke lokasi penelitian, melakukan observasi dan wawancara dengan sumber data yang lama serta yang baru. Tujuan dari ini adalah untuk meningkatkan kedekatan antara peneliti dan narasumber agar semua informasi dapat diungkap tanpa ada yang ditutupi.
2. Meningkatkan ketekunan

   Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan dengan lebih teliti dan terus-menerus. Dengan cara ini, data dan rangkaian kejadian dapat dicatat dengan tepat dan teratur. Dengan cara meningkatkan ketekunan tersebut, peneliti dapat melakukan verifikasi
3. Diskusi dengan Teman Sejawat

   Bahan rujukan dalam konteks ini adalah keberadaan saksi yang dapat membuktikan informasi yang telah diperoleh oleh peneliti. Informasi mengenai hubungan antar manusia atau deskripsi suatu situasi perlu dilengkapi dengan gambar-gambar. Peralatan untuk merekam informasi dalam penelitian kualitatif, seperti kamera dan alat perekam suara, sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan terhadap data yang telah dikumpulkan oleh peneliti.
4. *Member check*

   Member check merupakan langkah untuk memverifikasi informasi yang didapat oleh peneliti dari sumber data. Tujuan dari member check adalah untuk menilai seberapa akurat data yang diperoleh dibandingkan dengan informasi yang disampaikan oleh sumber data.

PEMBAHASAN

1. Produktivitas

   Produktivitas merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas sumber daya yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara efektif guna menghasilkan capaian yang optimal. Istilah produktivitas umumnya digunakan dalam konteks kegiatan produksi di sektor industri, namun juga diterapkan untuk menilai kinerja pegawai atau karyawan yang bekerja pada suatu instansi maupun perusahaan. Produktivitas berfungsi sebagai alat untuk membandingkan antara masukan (input) dan keluaran (output) dari sumber daya yang tersedia. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan aktivitas sehari-hari, tingkat produktivitas perlu diperhatikan dan dikelola secara cermat agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien.

   a. Efesiensi

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat efisiensi kerja masih belum optimal. Kondisi ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif antarpegawai maupun antarbagian, sehingga informasi penting sering terlambat disampaikan atau tidak diterima oleh pihak yang berkepentingan. Selain itu, adanya miskomunikasi dalam pembagian tugas mengakibatkan sebagian pekerjaan dikerjakan secara berulang oleh pegawai yang berbeda, sementara tugas lainnya justru terabaikan. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa sistem kerja yang belum terkoordinasi dengan baik berdampak pada rendahnya efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas secara keseluruhan.

b. Efektivitas

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas kerja masih belum optimal. Hasil kerja yang dicapai belum sepenuhnya sesuai dengan target yang telah ditetapkan, karena sebagian besar kegiatan yang dilaksanakan belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan internal. Pegawai cenderung berfokus pada penyelesaian tugas rutin tanpa mengaitkannya dengan pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh. Selain itu, masih ditemukan pola kerja yang bersifat individual tanpa memperhatikan sinergi dan kerja sama antarpegawai, padahal pelaksanaan tugas pada bagian umum dan rumah tangga sangat membutuhkan koordinasi yang baik. Kondisi tersebut diperparah dengan tingkat disiplin kerja yang masih rendah, ditandai dengan keterlambatan kehadiran, meninggalkan tugas tanpa alasan yang jelas, serta kurangnya kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, sehingga berdampak pada rendahnya efektivitas pelaksanaan tugas secara keseluruhan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan bentuk tindakan yang dilakukan oleh individu maupun organisasi dalam upaya memenuhi dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, rekan kerja, serta pimpinan. Kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dengan memberikan layanan dan dukungan secara optimal, disertai komitmen dan tanggung jawab yang tinggi dalam setiap pelaksanaan pekerjaan.

a. Penyelesaian Pekerjaan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian pekerjaan masih belum berjalan secara optimal. Kondisi ini disebabkan oleh lemahnya perencanaan waktu serta rendahnya disiplin kerja, sehingga banyak tugas baru diselesaikan mendekati batas waktu yang telah ditentukan dan berdampak pada kualitas hasil pekerjaan yang kurang maksimal. Selain itu, belum adanya konsistensi dalam waktu penyelesaian tugas menunjukkan bahwa sistem kerja yang diterapkan belum stabil dan terukur. Ketidakpastian tersebut menyulitkan bagian lain dalam menyesuaikan jadwal kegiatan, terutama bagi unit yang bergantung pada hasil pekerjaan sebelumnya. Rendahnya disiplin kerja, seperti keterlambatan kehadiran, meninggalkan tugas tanpa alasan yang jelas, serta kurangnya kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, semakin memperburuk proses penyelesaian pekerjaan dan memengaruhi kelancaran kerja secara keseluruhan.

b. Kesesuaian dengan SOP

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pekerjaan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan dan berjalan secara optimal. Setiap kegiatan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, hingga pelaporan sesuai alur prosedur yang berlaku. Hasil observasi menunjukkan adanya konsistensi pegawai dalam menerapkan SOP pada setiap aktivitas kerja, sehingga proses dan hasil pekerjaan menjadi lebih terstandar dan berkualitas. Selain itu, kelengkapan dokumentasi berupa laporan kegiatan, daftar hadir, serta bukti pelaksanaan yang disusun sesuai format SOP menunjukkan bahwa prosedur kerja tidak hanya bersifat formal, tetapi telah diterapkan secara nyata dalam kegiatan sehari-hari, serta mendukung akuntabilitas dan mempermudah proses evaluasi di masa mendatang.

3. Responsivitas

Responsivitas dapat diartikan sebagai kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan serta menyelaraskan program dan kegiatan yang dilaksanakan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sekaligus mengembangkan berbagai program secara adaptif agar sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat yang terus berkembang.

a. Pelaksanaan Tugas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas pegawai masih belum optimal. Sebagian pegawai belum sepenuhnya menjalankan tanggung

jawab sesuai dengan uraian pekerjaan (job description) yang telah ditetapkan, sehingga ada yang mengerjakan tugas di luar bidangnya atau bahkan mengabaikan tanggung jawab utama. Selain itu, koordinasi antarpegawai yang lemah sering menghambat proses kerja, terutama pada tugas yang membutuhkan kerja sama beberapa orang. Kondisi ini menyebabkan beberapa pekerjaan terlambat diselesaikan dan hasilnya tidak mencapai target yang diharapkan.

b. Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat tanggung jawab pegawai masih belum optimal. Beberapa pegawai belum menunjukkan komitmen penuh terhadap tugas yang diberikan, sehingga sebagian pekerjaan sering diselesaikan secara tergesa-gesa atau bahkan ditunda hingga mendekati batas waktu, yang berdampak pada kualitas hasil yang kurang maksimal. Selain itu, perhatian terhadap ketelitian dan kerapian hasil kerja masih kurang, karena pegawai cenderung fokus pada penyelesaian cepat tanpa mempertimbangkan kualitas. Kurangnya rasa tanggung jawab ini berpotensi menurunkan citra dan kinerja bagian secara keseluruhan.

4. Responsibilitas

Responsibilitas merujuk pada kewajiban seseorang untuk memikul tanggung jawab atas tugas yang diterima, sedangkan akuntabilitas berkaitan dengan kewajiban untuk memastikan bahwa tanggung jawab tersebut benar-benar terpenuhi. Akuntabilitas mencakup kewajiban individu, kelompok, atau institusi untuk melaksanakan tugas yang menjadi amanah mereka secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

a. Terpenuhi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pemenuhan kinerja pegawai masih belum optimal. Beberapa pekerjaan belum terselesaikan atau tertunda sehingga tidak sesuai dengan target waktu yang ditetapkan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengawasan dan koordinasi antarpegawai, sehingga beberapa kegiatan tidak berjalan sesuai jadwal. Selain itu, terdapat ketidakseimbangan dalam pembagian beban kerja, di mana sebagian pegawai menangani pekerjaan lebih berat sementara yang lain kurang terlibat secara aktif, sehingga pelaksanaan kinerja secara keseluruhan belum mencapai tingkat yang optimal.

b. Pencapaian Hasil

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pencapaian hasil kerja pegawai masih kurang optimal. Beberapa tugas belum terselesaikan dengan baik, sementara beberapa kegiatan mengalami keterlambatan atau hasilnya belum memenuhi standar yang ditetapkan. Selain itu, masih ditemukan kesalahan administrasi dalam laporan kegiatan, yang menunjukkan bahwa pegawai kurang teliti dan belum sepenuhnya memahami prosedur serta standar kerja yang berlaku, sehingga berdampak pada kualitas pencapaian keseluruhan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan konsep etika yang berkaitan dengan kemampuan individu atau organisasi untuk memberikan penjelasan atas keputusan yang diambil dan tindakan yang dilakukan. Konsep ini menekankan tanggung jawab untuk mempertanggungjawabkan setiap kegiatan, baik dalam konteks operasional maupun kinerja, kepada pihak-pihak yang berhak memperoleh informasi, dengan tujuan memastikan pencapaian target atau tujuan tertentu secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

a. Kerjasama

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kerjasama pegawai telah berjalan secara optimal. Pegawai menunjukkan kekompakan dan rasa solidaritas yang tinggi dalam melaksanakan tugas, tidak hanya fokus pada tanggung jawab pribadi, tetapi juga bersedia membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan. Ketika seorang pegawai berhalangan, rekan lainnya secara sukarela mengambil alih peran tersebut agar pekerjaan tetap berjalan lancar. Sikap saling membantu dan komitmen terhadap keberhasilan tim ini menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran dan efektivitas kerja secara keseluruhan.

b. Konsisten

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat konsistensi pegawai sudah berjalan secara optimal. Setiap kegiatan rutin, termasuk administrasi, pemeliharaan fasilitas, dan pengelolaan logistik, dilaksanakan secara berulang dengan standar yang sama, sehingga menghasilkan output yang stabil dan dapat diandalkan. Pegawai secara konsisten mengikuti SOP dan alur kerja yang telah ditetapkan, tanpa melewatkan tahapan atau melompat ke langkah berikutnya, sehingga proses kerja tetap terstruktur dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara akurat.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Bagian Umum Subbag Rumah Tangga pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.

1. Faktor Penghambat

a. Kurangnya Koordinasi Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa koordinasi antarpegawai masih kurang optimal. Masalah ini muncul karena informasi yang disampaikan seringkali tidak jelas, tidak lengkap, atau terlambat, sehingga menyebabkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas, terjadinya tumpang-tindih pekerjaan, atau beberapa tugas bahkan terbengkalai. Kondisi ini diperburuk oleh kurangnya peran pimpinan dalam mengatur pembagian tugas dan memantau pelaksanaan pekerjaan, sehingga pegawai cenderung bekerja secara individual tanpa adanya pengelolaan aliran kerja yang terstruktur.

b. Hasil Kerja Tidak Sesuai Dengan Target

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa ketidaksesuaian hasil kerja sering terjadi karena target yang ditetapkan tidak didukung perencanaan yang matang, termasuk pertimbangan jumlah sumber daya, waktu, dan kemampuan tim. Selain itu, keterbatasan keterampilan teknis dan pengalaman pegawai turut memengaruhi kualitas maupun kuantitas hasil kerja, sehingga meskipun upaya telah maksimal, pencapaian target menjadi sulit terealisasi. Kondisi ini menunjukkan pentingnya perencanaan yang cermat dan pemetaan kemampuan tim agar setiap pekerjaan dapat mencapai sasaran yang diharapkan.

c. Kurangnya Perencanaan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa perencanaan waktu pegawai masih kurang optimal. Kurangnya perencanaan menyebabkan pegawai tidak memiliki gambaran yang jelas mengenai prioritas dan urutan pekerjaan, sehingga sebagian tugas menumpuk di akhir periode dan banyak target yang tidak tercapai tepat waktu. Selain itu, rendahnya disiplin dalam memulai pekerjaan membuat waktu yang tersedia tidak dimanfaatkan secara efektif, sehingga pegawai sering bekerja terburu-buru menjelang tenggat, yang berdampak pada menurunnya kualitas hasil kerja.

d. Kurangnya Tanggung Jawab Pegawai Dalam Tugasnya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan masih kurang optimal. Pegawai cenderung bekerja hanya untuk memenuhi kewajiban tanpa memperhatikan kualitas atau ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Hal ini terlihat dari keterlambatan penyerahan laporan, melewatkan tenggat waktu, atau tidak menindaklanjuti pekerjaan yang telah disanggupi. Kurangnya rasa memiliki terhadap tugas ini berdampak negatif pada tim maupun organisasi secara keseluruhan.

e. Pekerjaan Yang Tertunda

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian pekerjaan sering tertunda karena pegawai belum mengatur waktu dengan efektif, tidak menyusun daftar prioritas, atau menunda memulai tugas. Kondisi ini menyebabkan akumulasi pekerjaan yang menumpuk dan menyulitkan pencapaian target. Selain itu, keterlambatan juga terjadi karena pegawai belum mendapatkan data, instruksi, atau bahan pendukung yang diperlukan, sehingga proses kerja sering terhenti di tengah jalan hingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan sesuai jadwal.

f. Tugas Yang Belum Terselesaikan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian tugas sering tidak optimal karena kurangnya pengecekan rutin terhadap perkembangan pekerjaan. Tanpa monitoring yang teratur, hambatan atau keterlambatan tidak terdeteksi sejak awal, sehingga beberapa tugas terbengkalai. Selain itu, ketidakseimbangan beban kerja antarpegawai, di mana sebagian menangani terlalu banyak tugas sementara yang lain terlalu sedikit, juga berkontribusi pada penumpukan pekerjaan dan keterlambatan penyelesaian tugas tepat waktu.

2. Faktor Pendukung

a. Sesuai Dengan SOP

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas pegawai telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Setiap langkah kerja dilakukan sesuai pedoman resmi, sehingga tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku. Konsistensi dalam penerapan SOP ini terlihat dari keseragaman kualitas output yang dihasilkan oleh setiap pegawai, yang menjadi faktor penting dalam menjaga mutu layanan serta akurasi dan keandalan pekerjaan secara keseluruhan.

b. Adanya Kekompakan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kekompakan pegawai tercermin dari kemampuan mereka untuk saling membantu, melengkapi kekurangan masing-masing, dan bekerja bersama menuju tujuan yang sama tanpa menimbulkan konflik. Pegawai yang kompak juga lebih mudah bertukar informasi, berdiskusi, serta menyampaikan ide atau kendala secara terbuka. Komunikasi yang efektif ini turut memperlancar proses kerja, mempercepat penyelesaian tugas, dan meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahpahaman di lingkungan kerja.

c. Adanya Pemeliharaan Fasilitas Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pemeliharaan rutin berperan penting dalam menjaga kondisi peralatan, mesin, dan sarana pendukung agar tetap berfungsi dengan baik tanpa hambatan selama kegiatan operasional. Pengecekan dan perawatan berkala memungkinkan deteksi dini terhadap kerusakan kecil sehingga dapat ditangani sebelum berkembang menjadi kerusakan yang lebih serius dan memerlukan biaya perbaikan yang tinggi. Dengan demikian, pemeliharaan rutin tidak hanya menjaga kelancaran operasional, tetapi juga efisiensi penggunaan sumber daya.

SIMPULAN

Kinerja Pegawai Bagian Umum Subbag Rumah Tangga pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan masih belum optimal, yang dapat dilihat dari beberapa indikator. Pada sub variabel produktivitas, efisiensi kerja kurang optimal akibat minimnya koordinasi antarpegawai dan antarbagian, sedangkan efektivitas kerja juga belum sepenuhnya tercapai karena hasil kerja tidak sesuai dengan target yang ditetapkan. Pada sub variabel kualitas layanan, penyelesaian pekerjaan kurang optimal akibat rendahnya disiplin kerja, meskipun kesesuaian dengan SOP sudah optimal karena pegawai melaksanakan tugas sesuai prosedur yang berlaku. Untuk sub variabel responsivitas, pelaksanaan tugas belum optimal karena pegawai belum sepenuhnya menjalankan tugas sesuai uraian pekerjaan (job description), dan tanggung jawab pegawai juga belum maksimal. Pada sub variabel responsibilitas, pemenuhan pekerjaan belum optimal karena masih terdapat tugas yang tidak selesai tepat waktu, serta pencapaian hasil belum sepenuhnya maksimal. Sementara itu, pada sub variabel akuntabilitas, indikator kerjasama sudah optimal dengan pegawai menunjukkan kekompakan yang

tinggi, dan konsistensi juga baik karena kegiatan rutin seperti administrasi, pemeliharaan fasilitas, dan pengelolaan logistik dijalankan secara berulang dengan standar yang sama.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dapat dibagi menjadi dua kategori. Faktor penghambat meliputi kurangnya koordinasi antarpegawai, hasil kerja yang tidak sesuai target, kurangnya perencanaan waktu, tanggung jawab pegawai yang belum optimal, pekerjaan yang tertunda, serta tugas yang belum terselesaikan. Sebaliknya, faktor pendukung kinerja antara lain pelaksanaan tugas sesuai SOP, kekompakan dan solidaritas pegawai, serta adanya pemeliharaan fasilitas kerja yang teratur.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Bupati Balangan Nomor 74 Tahun 2021 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan

George R. Terry, L. W. 2018. Dasar-Dasar Manajemen Cetakan Kesebelas. PT. Bumi Aksara, Jakarta

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Miles, Huberman dan Saldana, 2017. Qualitative Data Analysis A Methode Sourcebook. Publications.

Zahroh. 2015. Membangun Kualitas Pembelajaran melalui Dimensi. Bandung: Yrama Widya

Sugiyono. 2016, Metode Penelitian Kualitatif Bandung : Alfabeta Bandung.

Tim Penyusun, 2025. Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai.