JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 2, No. 4, 2025

KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN

Nurkhadijah[1], Sugianor[2], M. Ridha Anshari[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: nurkhadijah0101@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yang efektif merupakan indikator penting dari kualitas kinerja aparatur pemerintah, khususnya pada tingkat kecamatan. Penelitian ini berangkat dari fenomena di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, di mana masih ditemukan pelayanan yang lambat, ketidakhadiran pegawai, serta koordinasi yang kurang optimal. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 11 narasumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat dikategorikan cukup baik, terlihat dari motivasi, etos kerja, kemampuan, serta kerja sama antarpegawai yang membantu kelancaran pelayanan. Kendala yang masih dijumpai meliputi rendahnya minat terhadap pekerjaan, ketidakkonsistenan kehadiran, serta standar kerja yang belum sepenuhnya terdokumentasi dalam SOP. Faktor pendukung berasal dari motivasi, kemampuan, serta sarana dan prasarana organisasi, sedangkan faktor penghambat antara lain ketidakhadiran pegawai dan pengalihan pelayanan. Kesimpulannya, peningkatan pengawasan, pembagian tugas yang jelas, serta program pelatihan sangat penting untuk memperkuat kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Kata Kunci: kinerja pegawai, pelayanan publik, kecamatan

ABSTRACT

High-quality public service delivery reflects the performance of government officials, particularly at the sub-district level. The Juai Sub-District Office in Balangan Regency still faces obstacles such as slow service, irregular staff attendance, and weak cooperation among employees. This study aims to examine employee performance in delivering services and identify influencing factors based on Mathis and Jackson's model, which emphasizes ability, effort, and organizational support. A descriptive qualitative approach was applied, with data collected through interviews, observations, and documentation involving 11 informants. The analysis followed the stages of data reduction, display, and conclusion drawing. The findings show that employee performance is generally adequate, demonstrated by discipline, responsibility, and cooperation. However, shortcomings remain in employees' understanding of service duties, limited training, and inadequate facilities. The study concludes that individual competence and organizational support strongly affect service delivery. Regular training, improved facilities, and closer supervision are recommended to enhance discipline, motivation, and the overall effectiveness of public service delivery at the Juai Sub-District Office.

Keywords: *employee performance, public service, organizational support*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif merupakan salah satu indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Aparatur sipil negara (ASN) memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang adil, transparan, dan akuntabel sebagai wujud penerapan good governance. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap negara, sehingga peningkatan profesionalisme dan integritas birokrasi menjadi sebuah

keharusan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan hak warga negara atas layanan yang transparan dan akuntabel, sedangkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN menekankan peran pegawai sebagai pelaksana kebijakan sekaligus pelayan masyarakat.

Di tingkat kecamatan, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Kecamatan sebagai unit pemerintahan terdepan berfungsi langsung dalam penyelenggaraan administrasi, sehingga efektivitas kinerja aparatur menentukan kepuasan masyarakat. Kantor Kecamatan Juai di Kabupaten Balangan masih menghadapi kendala, antara lain keterlambatan pelayanan, ketidakhadiran pegawai, serta lemahnya koordinasi internal. Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan dalam manajemen kinerja dan perilaku organisasi. Permasalahan tersebut jika dibiarkan berpotensi menurunkan citra pemerintah daerah dan memperbesar ketidakpuasan masyarakat terhadap birokrasi.

Penelitian sebelumnya menekankan bahwa faktor kepemimpinan, kemampuan individu, serta dukungan organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja aparatur. Syamsudin Noor (2020) menemukan kontribusi lingkungan kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Kelua, sedangkan Zainal (2017) menyoroti pentingnya kapasitas individu dan kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Takalar. Hasil-hasil tersebut menunjukkan perlunya perhatian terhadap faktor internal pegawai dan dukungan organisasi. Dengan demikian, kajian yang berfokus pada pelayanan langsung kepada masyarakat di tingkat kecamatan menjadi relevan untuk menilai efektivitas birokrasi dalam skala yang lebih dekat dengan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Juai dengan menggunakan teori Mathis dan Jackson yang menekankan aspek kemampuan, usaha, dan dukungan organisasi. Tujuan penelitian adalah menganalisis kinerja pegawai, mengidentifikasi faktor pendukung maupun penghambat, serta memberikan rekomendasi untuk memperkuat mutu pelayanan publik di tingkat kecamatan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis, tetapi juga rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam merancang strategi peningkatan kinerja aparatur di unit layanan dasar pemerintahan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan yang berlokasi di Jl. Setia Karsa, Kecamatan Juai, Kalimantan Selatan. Lokasi tersebut dipilih karena menjadi pusat pelayanan publik tingkat kecamatan dan secara langsung bersentuhan dengan masyarakat, sehingga relevan untuk mengkaji kinerja aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan. Subjek

penelitian terdiri dari pegawai kecamatan yang terlibat dalam pelayanan serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman fenomena secara mendalam melalui deskripsi kata-kata dan bahasa, bukan melalui angka. Peneliti berupaya menggambarkan secara logis kondisi yang terjadi di lapangan dengan memanfaatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu karena dianggap paling memahami informasi terkait objek yang diteliti. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini melibatkan 11 orang informan yang terdiri dari pegawai kecamatan dengan berbagai jabatan serta masyarakat yang menerima pelayanan. Teknik ini dipandang tepat karena memungkinkan peneliti mendapatkan data yang lebih fokus dan relevan dengan tujuan penelitian.

Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pegawai dan masyarakat, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi, literatur, dan arsip yang relevan, seperti struktur organisasi, SOP pelayanan, laporan kinerja, dan absensi pegawai. Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses analisis dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga akhir penelitian secara berulang untuk memastikan temuan yang diperoleh valid dan kredibel. Analisis juga dilakukan dengan menghubungkan data lapangan dengan teori Mathis dan Jackson agar hasil penelitian memiliki landasan konseptual yang kuat.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik uji kredibilitas, di antaranya perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi sumber dan metode, diskusi dengan teman sejawat, serta member check kepada informan. Melalui cara tersebut, data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan deskripsi faktual, tetapi juga dapat menjadi masukan yang berguna bagi perbaikan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Selain itu, metode yang digunakan dapat dijadikan acuan untuk penelitian serupa di wilayah lain dengan konteks permasalahan yang hampir sama.

PEMBAHASAN

A. Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan

1. **kemampuan Individu (*Individual Ability)***

a) Kemampuan

Berdasarkan wawancara, kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas berada pada kategori cukup baik. Walaupun latar belakang pendidikan sebagian tidak sepenuhnya sesuai dengan bidang pemerintahan, mereka tetap berusaha menyesuaikan diri serta meningkatkan kompetensi melalui pengalaman kerja dan pelatihan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pegawai mampu melaksanakan pelayanan publik dan berkoordinasi dengan rekan kerja, meskipun pada beberapa aspek teknis masih terdapat kekurangan. Secara keseluruhan, kemampuan pegawai sudah memenuhi standar pelaksanaan tugas, namun masih memiliki ruang untuk peningkatan. Hal ini sejalan dengan teori Mathis dan Jackson (dalam Silaen et al., 2021:32) yang menegaskan bahwa individual ability merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan kinerja. Konfirmasi dari Ibu Mili Yusmawati, S.Sos., MM selaku Kasi Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial pada 24 Juli 2025 menguatkan bahwa uraian ini sesuai dengan kondisi di lapangan.

b) Minat

Berdasarkan wawancara, minat pegawai dalam menjalankan tugas berada pada kategori cukup baik. Beberapa pegawai merasa sesuai dengan pekerjaannya karena terbiasa dengan pelayanan operasional, meskipun penyesuaian minat berjalan bertahap sesuai struktur organisasi. Observasi menunjukkan bahwa pegawai menjalankan rutinitas kerja dengan baik tanpa penolakan, meski semangat kerja tidak selalu menonjol. Secara keseluruhan, minat pegawai dinilai cukup baik karena mereka mampu menyesuaikan diri dengan tanggung jawab yang ada. Hal ini sejalan dengan teori Mathis dan Jackson (dalam Silaen et al., 2021:32) yang menekankan bahwa kemampuan, minat, dan kepribadian berpengaruh pada keberhasilan kinerja. Konfirmasi dari Ibu Mili selaku Kasi Pelayanan pada 25 Mei 2025 menguatkan bahwa minat pegawai sudah sesuai dengan pekerjaan.

c) Kepribadian

Berdasarkan wawancara, kepribadian pegawai dalam melaksanakan tugas berada pada kategori baik. Mereka mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dan tetap profesional meski bidang tugas tidak selalu sesuai dengan kepribadian awal. Hasil observasi juga menunjukkan pegawai bersikap sopan, ramah, serta mampu bekerja sama dengan rekan maupun masyarakat. Secara keseluruhan, kepribadian pegawai berperan positif dalam

mendukung profesionalisme dan interaksi kerja. Hal ini sejalan dengan teori Mathis dan Jackson (dalam Silaen et al., 2021:32) yang menegaskan bahwa kepribadian merupakan bagian dari individual ability yang berpengaruh terhadap efektivitas kinerja. Konfirmasi dari Ibu Mili pada 25 Juli 2025 menguatkan bahwa sikap dan kepribadian pegawai sudah sesuai dengan kondisi lapangan.

2. Usaha yang dikeluarkan (*Effort Expended*)

a) Motivasi

Berdasarkan wawancara, motivasi kerja pegawai di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan berada pada kategori baik. Motivasi mereka muncul dari dorongan intrinsik, seperti keinginan memberi pelayanan terbaik dan menambah pengetahuan, serta faktor ekstrinsik, termasuk aspek ekonomi. Observasi juga memperlihatkan pegawai hadir tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan sesuai arahan, dan bertanggung jawab dalam pelayanan publik. Secara keseluruhan, motivasi pegawai ditunjukkan melalui disiplin, kesadaran sebagai ASN, dan tanggung jawab terhadap masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori Mathis dan Jackson (dalam Silaen et al., 2021:32) yang menekankan motivasi sebagai faktor utama kinerja. Konfirmasi dari Ibu Mili menguatkan bahwa uraian ini sesuai dengan kondisi nyata.

b) Etos Kerja

Etos kerja pegawai di Kantor Kecamatan Juai dinilai baik, ditunjukkan melalui disiplin, tanggung jawab, serta kemampuan menjaga hubungan kerja yang kondusif. Observasi juga memperlihatkan pegawai bekerja tertib, berkomunikasi dengan baik, dan peduli pada suasana kerja yang produktif. Secara keseluruhan, etos kerja pegawai sudah positif meski masih perlu peningkatan dalam pengelolaan waktu. Hal ini sejalan dengan teori Mathis dan Jackson yang menekankan etos kerja dan kedisiplinan sebagai faktor penting kinerja, serta dikonfirmasi sesuai kondisi nyata oleh Kasi Pelayanan, Ibu Mili.

c) Kehadiran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehadiran pegawai di Kantor Kecamatan Juai tergolong cukup baik karena sebagian besar memahami pentingnya disiplin waktu, hadir tepat waktu, dan menyelesaikan tugas sesuai jadwal, meski kedisiplinan belum konsisten di bagian pelayanan. Observasi memperlihatkan adanya kekosongan meja pelayanan pada jam kerja aktif sehingga menimbulkan kesan negatif bagi masyarakat. Secara keseluruhan, kedisiplinan pegawai masih belum optimal, sesuai dengan teori Mathis dan Jackson tentang effort expended, yang menekankan pentingnya kedisiplinan dalam mendukung efektivitas pelayanan. Konfirmasi dari Kasi Pelayanan, Ibu Mili, membenarkan adanya kondisi pelayanan yang tidak selalu berjalan penuh.

d) Desain Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan desain pekerjaan di Kantor Kecamatan Juai berada pada kategori baik. Tugas pegawai umumnya sesuai tupoksi, pembagian kerja disesuaikan bidang dan kemampuan individu, meski ada unit dengan kekurangan tenaga sehingga pegawai menangani lebih dari satu tanggung jawab. Observasi memperlihatkan pekerjaan tetap terselesaikan melalui kolaborasi dan pemanfaatan struktur organisasi yang ada. Secara keseluruhan, beban kerja dinilai cukup proporsional, kendala tenaga dapat diatasi dengan kerja sama. Hal ini sejalan dengan teori Mathis dan Jackson dalam Silaen et al. (2021) bahwa desain kerja yang tepat mendukung efektivitas dan pencapaian kinerja. Konfirmasi dari Ibu Mili menegaskan bahwa uraian ini sesuai dengan kondisi di lapangan.

3. Dukungan Organisasi (*Organization Support*)

a) Pelatihan dan pengembangan

Hasil wawancara menunjukkan pelatihan dan pengembangan di Kantor Kecamatan Juai dinilai cukup baik, meski belum merata dan tidak rutin dilaksanakan. Sebagian pegawai pernah mengikuti pelatihan terkait pelayanan publik, sementara ada yang belum mendapatkannya dalam dua tahun terakhir. Observasi juga memperlihatkan bahwa pengembangan kompetensi belum menjadi prioritas karena tidak ditemukan dokumentasi kegiatan pelatihan yang berkesinambungan. Secara keseluruhan, pelatihan masih bersifat sporadis dan perlu ditingkatkan untuk mendukung profesionalitas pegawai. Hal ini sesuai dengan teori Mathis dan Jackson dalam Silaen et al. (2021) bahwa dukungan organisasi melalui pelatihan merupakan investasi penting bagi peningkatan kinerja. Ibu Mili menegaskan uraian ini telah sesuai dengan kondisi nyata

b) Peralatan dan Teknologi

Hasil wawancara menunjukkan peralatan dan teknologi di Kantor Kecamatan Juai sudah baik, dengan komputer, printer, dan jaringan internet yang mendukung kelancaran kerja. Namun, observasi memperlihatkan keterbatasan jumlah perangkat, seperti penggunaan printer bergantian dan ketiadaan cadangan saat terjadi kerusakan. Secara umum, fasilitas tergolong cukup baik untuk operasional, tetapi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal. Hal ini sesuai dengan teori Mathis dan Jackson dalam Silaen et al. (2021) bahwa dukungan peralatan dan teknologi sangat penting bagi efektivitas kinerja. Ibu Mili membenarkan temuan ini tanpa tambahan keterangan. Oleh karena itu, peningkatan jumlah perangkat dan pemeliharaan rutin sangat diperlukan untuk menunjang pelayanan publik.

c) Standar kerja

Hasil wawancara menunjukkan standar kerja di Kantor Kecamatan Juai tergolong cukup baik. Pegawai sudah memahami tupoksi dan mengikuti arahan pimpinan, tetapi belum semua unit memiliki acuan tertulis sehingga terjadi perbedaan cara kerja, terutama bagi pegawai baru. Observasi juga memperlihatkan pelayanan berjalan berdasarkan pengalaman, tanpa dukungan SOP terdokumentasi. Secara umum, standar kerja sudah berjalan cukup baik, namun perlu disusun SOP tertulis agar lebih seragam dan terkoordinasi. Hal ini sejalan dengan teori Mathis dan Jackson dalam Silaen et al. (2021) yang menekankan pentingnya standar kerja sebagai dukungan organisasi. Konfirmasi dari Ibu Mili membuktikan bahwa kondisi tersebut sesuai dengan realitas di lapangan.

d) Manajemen dan Rekan Kerja

Hasil wawancara menunjukkan dukungan manajemen dan rekan kerja di Kantor Kecamatan Juai tergolong baik. Pimpinan memberi arahan jelas, mendampingi saat ada kendala, serta membuka ruang bagi pegawai untuk menyampaikan pendapat. Hubungan antarpegawai juga harmonis, ditandai dengan kerja sama dan saling membantu antarbidang. Observasi memperlihatkan pimpinan aktif berinteraksi dan memantau tugas, sementara suasana kerja kondusif tanpa konflik mencolok. Secara keseluruhan, dukungan manajemen dan rekan kerja dinilai baik, menjadi faktor penting dalam efektivitas pelaksanaan tugas. Hal ini sejalan dengan teori Mathis dan Jackson dalam Silaen et al. (2021) yang menekankan pentingnya organizational support dalam meningkatkan motivasi dan kinerja. Konfirmasi dari Ibu Mili memperkuat bahwa kondisi ini sesuai dengan praktik di unit pelayanan.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Juai, Kabupaten Balangan

1. Faktor Pendukung

a) Fasilitas Fisik dan Teknologi dalam Mendukung Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, faktor pendukung kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Juai sudah tergolong baik. Sarana fisik seperti bangunan yang terawat, ruang kerja sesuai bidang, meja, kursi, serta perangkat teknologi tersedia dan digunakan optimal. Ruang tunggu masyarakat luas, area parkir memadai, dan terdapat fasilitas tambahan untuk kenyamanan pengunjung, sehingga keseluruhan fasilitas mampu mendukung pelayanan yang efektif. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran tugas pegawai. Selain itu, dukungan fasilitas tersebut juga meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan.

b) Dukungan dan Kerja Sama Antar Bidang

Menurut Ibu Mili Yusmawati, S.Sos., MM selaku Kasi Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial Kecamatan Juai, dukungan antarpegawai dinilai baik. Ia menyampaikan bahwa setiap bidang turut membantu dalam penilaian pelayanan, termasuk dukungan moral yang diberikan (Wawancara 27 Mei 2025).

Hal senada disampaikan oleh Bapak Muhammad Rusdi, SE selaku Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum, yang menyatakan bahwa kerja sama antar-sub bagian berjalan cukup baik. Menurutnya, jika salah satu bagian menghadapi beban kerja lebih banyak, maka bagian lain siap membantu (Wawancara 27 Mei 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, kerja sama antarpegawai di Kecamatan Juai terjalin secara kolaboratif sehingga mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pegawai dari berbagai bidang saling berkoordinasi dan berkomunikasi dalam menyelesaikan tugas. Interaksi positif terlihat, terutama ketika ada kegiatan khusus atau lonjakan jumlah masyarakat yang dilayani.

Secara keseluruhan, hasil wawancara dan observasi memperlihatkan bahwa kerja sama antarpegawai di Kecamatan Juai berjalan baik, ditandai dengan adanya solidaritas dan koordinasi yang mendukung efektivitas pelayanan, meskipun dalam kondisi beban kerja yang tinggi.

2. Faktor Penghambat

a) Ketidakhadiram Pegawai dan Pengalihan terhadap Evektivitas Pelayanan

Hasil pengamatan menunjukkan adanya ketidakhadiran pegawai pada unit pelayanan yang berdampak pada efektivitas pelayanan masyarakat. Observasi penulis pada pukul 14.50 WITA mendapati meja pelayanan kosong, meskipun jam kerja seharusnya berlangsung pukul 08.00–16.30. Hal ini selaras dengan keterangan Bapak Yusnani, S.AP selaku PLT Kasubbag Umum dan Kepegawaian, yang menegaskan bahwa meja pelayanan wajib dijaga selama jam operasional, namun kenyataannya sering tidak ada petugas. Kondisi ini mencerminkan lemahnya kedisiplinan serta menimbulkan pengalihan tugas ke unit lain di luar tupoksinya, termasuk ke Subbag Umum dan Kepegawaian. Hal senada juga diungkapkan Bapak Sulaiman, S.Sos, yang menyebutkan bahwa meski staf ada di tempat, ketidakhadiran pejabat struktural tetap membuat pelayanan tidak maksimal. Dengan demikian, ketidakhadiran pegawai, khususnya pejabat struktural, serta pengalihan tugas yang tidak sesuai bidang, menjadi faktor penghambat utama dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Juai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Juai, Kabupaten Balangan secara umum berada pada kategori cukup baik. Dari aspek kemampuan individu, pegawai mampu menjalankan tugas dengan baik meskipun latar belakang pendidikan tidak selalu sesuai, namun mereka dapat menyesuaikan diri melalui pengalaman kerja dan pelatihan yang pernah diikuti. Pegawai juga menunjukkan sikap profesional, ramah, serta dapat bekerja sama baik dengan rekan kerja maupun masyarakat. Dari segi usaha yang dikerahkan, pegawai memiliki motivasi yang tinggi, disiplin, serta mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, meskipun masih ditemukan kekosongan petugas pada jam kerja tertentu dan adanya beban tambahan karena keterbatasan jumlah pegawai di beberapa unit.

Dukungan organisasi juga tergolong cukup baik, dengan tersedianya peralatan dan teknologi dasar, meskipun jumlahnya masih terbatas dan belum merata. Pelatihan sudah ada, tetapi belum menyentuh semua pegawai dan belum dilaksanakan secara berkelanjutan. Standar kerja umumnya berjalan sesuai arahan pimpinan, namun belum seluruh unit memiliki SOP tertulis yang lengkap. Hubungan antara pimpinan dan staf terjalin dengan baik melalui komunikasi yang terbuka dan suasana kerja yang kondusif.

Faktor pendukung kinerja pegawai antara lain ketersediaan fasilitas fisik dan teknologi yang cukup memadai serta adanya kerja sama dan koordinasi yang baik antarpegawai. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan adalah ketidakhadiran pegawai pada jam kerja tertentu serta pengalihan tugas ke unit lain yang bukan bidangnya, yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan sudah berjalan cukup baik, tetap diperlukan upaya perbaikan dalam hal kedisiplinan, pemerataan pelatihan, peningkatan jumlah perangkat kerja, serta penyusunan standar kerja tertulis agar kinerja pegawai dapat semakin optimal dan pelayanan publik menjadi lebih profesional.

Dengan adanya langkah perbaikan yang terarah, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Juai dapat meningkat secara berkelanjutan. Perhatian lebih pada kedisiplinan serta konsistensi pelaksanaan SOP akan memperkuat akuntabilitas instansi. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang merata juga akan memperluas kompetensi pegawai dalam menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat. Selain itu, dukungan manajemen dalam penyediaan fasilitas modern akan menjadi faktor penting untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, efektif, dan berkualitas. Dengan demikian, kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Juai dapat terus ditingkatkan melalui sinergi antara kemampuan individu, dukungan organisasi, serta komitmen bersama untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.

Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.

Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrikdi Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Balangan. 2024. *Kecamatan Juai dalam angka 2024*. Available at:https://balangankab.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/87d50e73dd748b619714fe39/kecamatan-juai-dalam-angka-2024.html (Accessed: 8 September 2025).

Hasibuan, M.S.P. 2017. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kantor Kecamatan Juai. 2024. *Laporan kinerja instansi pemerintah (LKIP) Kecamatan Juai 2024*. Dokumen internal, tidak dipublikasikan secara daring.

Kaplan, R.S. and Mulyadi, D. 2016. *Manajemen kinerja*. Bandung: Alfabeta.

Kasmir. 2021. *Etika pelayanan publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kotler, P. and Keller, K.L. 2019. *Marketing management* (15th edn.). Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, R. 2020. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mangkunegara, A.A.P. 2020. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Noor, S. 2020. *Kinerja pegawai negeri sipil pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong*. Skripsi. STIA Amuntai.

Pasolong, H. 2020. *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Bupati Balangan Nomor 43 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.

Peraturan Bupati Balangan Nomor 83 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Kecamatan Kabupaten Balangan.

Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Balangan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Samsuddin, H. 2018. *Kinerja karyawan: Tinjauan dari dimensi gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan komitmen organisasi*. Makassar: Indomedia Pustaka.

Sedarmayanti. 2017. *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2019. *Manajemen sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Silaen, L.M. et al. 2021. *Kinerja karyawan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Sopiah and Sangadji, E.M. (2018) *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Andi.
Sugiyono. 2021. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. 2022. *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tanjung, H.M. 2021. *Kinerja pegawai*. Jakarta: Penerbit Cipta Media Edukasi.
Tjiptono, F. 2017. *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
Zainal. 2017. *Kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Takalar*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.