

KINERJA PEGAWAI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

AHMAD BAIHAQI¹

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Bay.malikh@gmail.com

Jalan Bihman Villa Amuntai HSU KalSel Phone 0527 62168, Faxes. 052762520

ABSTRAK

Kinerja pegawai merupakan hal yang bersifat individu, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Penelitian ini dilatar belakangi kurangnya Pemahaman dan pengetahuan pegawai mengenai tugas dan tanggung jawab mengenai Kinerja Pegawai Seksi Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kinerja Pegawai, faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Sumber data diambil melalui *purposive sampling* berjumlah 11 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul dianalisis menggunakan Teknik Reduksi data, Penyajian data, dan penarikan kesimpulan, maka uji krealibilitas data, perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, mengadakan *member check*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, belum baik. *Pertama*, Efektif pada indikator Output yang dihasilkan oleh pegawai kantor Kecamatan Danau Panggang masih belum mencapai tujuan yang diinginkan. *Kedua*, Efisien pada indikator proses pelayanan masih belum berjalan dengan baik. *Ketiga*, Kualitas pada indikator kebutuhan masyarakat yang belum dipenuhi dan harapan masyarakat belum dipenuhi. *Keempat*, Ketepatan waktu pada indikator kecermatan pegawai masih belum baik dan pekerjaan cepat dan tepat masih belum dilaksanakan dengan baik. *Kelima*, Produktivitas pada indikator Tingkat Produktivitas pegawai kantor Kecamatan Danau Panggang masih belum baik. *Keenam*, Keselamatan pada indikator lingkungan kerja yang aman sudah baik dan lingkungan kerja yang harmonis sudah baik. Faktor-faktor penghambat Kecermatan pegawai yang masih belum baik serta masih kurangnya kecepatan dan ketepatan pegawai dan tingkat produktivitas yang masih belum baik, faktor-faktor pendorong sarana dan prasarana yang lengkap dan disikap pegawai yang ramah tanah dalam memberikan pelayanan. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja pegawai seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada kantor kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah: memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan meningkatkan Kecermatan Pegawai.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja pegawai merupakan hal yang bersifat individu, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur pegawai dalam kinerjanya atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja masing-masing karyawan. Kinerja adalah konsep dasar penting dalam suatu kinerja. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan atau instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang efektif.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik administrasi publik dalam instansi pemerintah maupun swasta pada dasarnya dapat dilakukan oleh siapa saja dengan berbagai cara. Seperti halnya dengan Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan pemberian motivasi, inovasi, dan bentuk

partisipasinya yang dilihat pada kondisi kerjanya.

Kecamatan Danau Panggang merupakan salah satu kantor Kecamatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara yang melakukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kecamatan Danau Panggang memiliki jumlah 16 desa dengan keindahan alam yang baik dan memiliki SDA seperti danau, rawa, ikan dan binatang unggas dalam mata pencaharian masyarakat disana.

Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN), meliputi pengantar pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), surat keterangan kematian, dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain pembuatan akta kelahiran, dan pengantar akta nikah, akta tanah, dan izin usaha (HO).

Berdasarkan pengamatan penulis selama ini pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara bahwa terdapat ada beberapa masalah mengenai kinerja pelayanan administrasi terpadu (PATEN) pada Kecamatan Danau Panggang :

1. Kurangnya Pemahaman dan pengetahuan pegawai mengenai tugas dan tanggung jawab. Hal tersebut di sebabkan karena masih kurangnya kesadaran pegawai mengenai pentingnya pembinaan pegawai terhadap

tujuan organisasi. Berdasarkan data absen tahun 2021 banyak terdapat keluhan dari masyarakat karena pelayanan di kecamatan hanya buka sampai pukul 12.00 siang. (Sumber : Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara)

2. Kualitas dan motto kerja pegawai yang masih kurang dalam melaksanakan tugas yang di berikan kepada masing-masing pegawai. Bisa di lihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang lambat contoh nya saat masyarakat ingin membuat pengantar e-KTP, dan di sini juga masih banyak terdapat pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih cepat dari waktu yang sudah di tentukan. (Sumber : Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara).
3. Masih banyak masyarakat yang belum paham tentang prosedur pengadministrasian seperti pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran. Dapat di tunjukan dari masih banyak nya masyarakat yang tidak lengkap membawa persyaratan dalam pembuatan pengantar Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak Kecamatan seperti papan pengumuman. (Sumber : Kantor Kecamatan Danau

Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara).

Dalam penjelasan di atas dapat di evaluasi saya mengambil judul penelitian ini dengan sumber data yang kompeten dari suara masyarakat. Alasan saya mengambil judul ini agar dapat mengembangkan suatu masalah-masalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Karena permasalahan di atas cukup paten maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian : “ **KINERJA PEGAWAI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.**”

B. Fokus Penelitian

Untuk lebih mempelajari permasalahan dalam penelitian ini agar tidak terlalu luas, maka masalah penelitian menggunakan teori Prof.Dr. Moehariono, M.Si (2012: 113) kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi adalah sebagai berikut :

1. Efektif
2. Efisien.
3. Kualitas.
4. Ketepatan waktu,
5. Produktiviats
6. Keselamatan

C. Rumusan Masalah

Sebagaimana untuk lebih memudahkan dan lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini dan dengan melihat permasalahan diatas, maka dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara?
3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Kecamatan Danau

Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, yaitu berguna bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik terutama yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia di sektor publik.
2. Manfaat praktis, berguna bagi Kepala Camat sebagai masukan dalam meningkatkan kinerja pegawai Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

A. Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Efisien

Melakukan pekerjaan dengan tepat dan mampu menjalankan tugas dengan cermat, dan berdaya guna dalam bentuk usaha yang mengharuskan penyelesaian pekerjaan dengan tepat waktu, cepat dan memuaskan.

a. Kesesuaian proses

Kesesuaian proses adalah suatu prosedur atau proses pelayanan yang di berikan oleh suatu organisasi kepada masyarakat untuk mengukur Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Danau Panggang maka harus di ukur dengan proses pelayanan yang di berikan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa Proses pelayanan yang ada pada kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi (PATEN) masih belum baik karena masih adanya kesalahan pendataan dan

keterlambatan pengiriman data.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa proses pelayanan pada Kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi (PATEN) masih belum berjalan dengan baik karena untuk melakukan suatu proses pelayanan harus bolak balik ke kantor dikarenakan para pegawai yang sering tidak berada di kantor pada jam kerja.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Moeheriono, M.Si (2012:113) Indikator Kesesuaian Proses, karena untuk mengukur kinerja harus mengetahui proses atau prosedur pelayanan yang berlaku agar dapat di ketahui apakah kinerja pegawai kantor kecamatan Danau Panggang berjalan dengan baik atau tidak.

2. Efektif

Pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah data seperti kegiatan lainnya, seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu)

telah terpai dimana makin besar presentasi target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

a. Kesesuaian output yang di hasilkan

Kesesuaian output yang di hasilkan dalam mencapai sesuatu yang di inginkan menjadi salah satu tolak ukur untuk mengukur tingkat kinerja yang ada di Kantor Kecamatan Danau Panggang khusus nya di bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa Output yang di hasilkan oleh pegawai kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi (PATEN) masih belum mencapai tujuan yang di inginkan karena masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai jam kerja atau jam pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Danau Panggang yang hanya buka pada pukul 08.00 pagi sampai dengan 12.00 siang dan juga masih banyak terdapat pegawai yang tidak berada di kantor pada saat jam kerja.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Moeheriono, M.Si (2012: 113) Indikator Kesesuaian output yang di hasilkan, karena di lihat dari hasil wawancara dan observasi, kesesuaian output yang di hasilkan harus mencapai tujuan yang di inginkan agar pelayanan yang di berikan dapat berjalan sesuai dengan aturan yang ada.

2. Kualitas

Kualitas merupakan kesesuaian dengan persyaratan atau standar yang telah ditentukan. dengan kata lain, suatu yang dianggap berkualitas jika spesifikasinya sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan. kualitas merupakan menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. ini mencakup performa, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, dan lain-lain.

a. Kebutuhan Masyarakat

Kebutuhan masyarakat adalah salah satu hal yang dapat mengukur apakah pihak pegawai dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Untuk mengukur kinerja

pegawai pada bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Kecamatan Danau Panggang maka digunakanlah indikator kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) dalam berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat masih belum baik karena setiap pegawai yang ada masih belum memahami tugas dan fungsi masing-masing sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Hal ini belum sesuai dengan teori Moehariono, M.Si (2012:113) karena di lihat dari hasil wawancara dan observasi yang di lakukan dapat di simpulkan bahwa pegawai pada bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Danau Panggang tidak bisa beradaptasi dengan

masyarakat maka bagaimana mereka bisa memahami keinginan masyarakat..

b. Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat merupakan cara untuk mengetahui kinerja suatu instansi karena harapan masyarakat dapat berupa kritikan maupun saran terhadap kinerja pegawai di suatu instansi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa Pegawai kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) masih belum bisa memenuhi harapan masyarakat karena harapan masyarakat akan membuat pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat di tingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat yang ada di Kecamatan Danau Panggang.

Hal ini belum sesuai dengan teori Moehariono, M.Si (2012:113) karena di lihat dari hasil wawancara dan obsevasi harapan masyarakat

belum terpenuhi dengan maksimal oleh pegawai kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) semoga kedepannya pelayanan yang di berikan dapat berjalan dengan lebih baik.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu faktor penting dalam penyajian suatu informasi yang relevan, informasi akan mempunyai manfaat jika disampaikan tepat waktu kepada para pemakainya untuk pengambilan keputusan.

a. Kecermatan Pegawai

Kecermatan pegawai adalah suatu proses kegiatan yang ada di suatu instansi dan berjalan sesuai dengan prosedur yang ada dan jarang sekali terjadi kesalahan yang di lakukan oleh pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa kecermatan pegawai di Kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masih belum baik karena sering terjadi

kesalahan pada saat masyarakat melakukan pelayanan dan juga para pegawai sering tidak ada di kantor sehingga masyarakat harus bolak-balik ke kantor untuk melakukan pelayanan.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Moeheriono, M.Si (2012:113) Indikator Kecermatan pegawai karena di lihat dari hasil wawancara dan observasi mengenai kecermatan pegawai yang masih kurang dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Pekerjaan yang cepat dan tepat

Pekerjaan yang cepat dan tepat adalah suatu usaha yang di lakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai di bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Danau Panggang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa pekerjaan cepat dan tepat masih belum dapat di laksanakan dengan baik karena pegawai kantor kecamatan sering

memperlambat jalannya proses pelayanan dan juga para pegawai sering tidak ada di kantor sehingga masyarakat harus bolak balik ketika mau melakukan pelayanan di sana.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Moeheriono, M.Si (2012:113) Indikator Pekerjaan yang cepat dan tepat, karena berdasarkan hasil wawancara dan observasi karena mengenai pekerjaan yang cepat dan tepat masih belum dapat berjalan dengan baik hal ini diperkuat dengan adanya keluhan dari masyarakat mengenai kinerja pegawai kantor kecamatan Danau Panggang.

2. Produktivitas

a. Tingkat Produktivitas Pegawai

Tingkat produktivitas adalah salah satu jalan untuk mengukur apakah kinerja pegawai di bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Danau Panggang sudah berjalan sesuai dengan proses atau aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Tingkat Produktivitas pegawai kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masih belum baik karena walaupun pegawai di sana memiliki aturan yang berlaku tetap saja pegawai di sana masih saja melanggar aturan tersebut seperti pelayanan yang diberikan masih diperlambat oleh pegawai.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Moeheriono, M.Si (2012:113) Indikator Tingkat produktivitas Karena dapat dilihat dari hasil wawancara dan observasi Tingkat Produktivitas yang dimiliki pegawai kantor Kecamatan Danau Panggang masih belum sesuai dengan standar yang berlaku.

3. Keselamatan

a. Lingkungan kerja yang aman

Tempat dimana para karyawan melakukan aktivitas bekerja, lingkungan kerja yang baik adalah yang aman, tenteram, bersih,

tidak bising, terang dan bebas dari segala macam ancaman dan gangguan yang dapat menghambat karyawan untuk bekerja optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa lingkungan kerja yang aman sudah baik hal ini dapat di lihat dari penampilan kantor yang megah, tempat tunggu yang nyaman, dan ruang kerja yang luas dan tertata rapi.

Hal ini sesuai dengan teori Moehariono, M.Si (2012:113) Indikator Lingkungan kerja yang aman. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tempat kerja di kantor Danau Panggang sudah sesuai dengan standar yang ada dan di lengkapi dengan alat-alat keamanan, seta ruang tunggu yang nyaman dapat membuat masyarakat menjadi betah untun berurusan di kantor Kecamatan Danau Panggang Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

- b. Lingkungan kerja yang harmonis

Dalam menjalin hubungan kerja yang harmonis dengan menumbuhkan lingkungan kerja yang sehat dan aman, diperlukan sikap perilaku yang positif serta disiplin dalam melakukan suatu pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa lingkungan kerja yang harmonis sudah baik hal ini dapat di lihat dari pegawai di kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah memiliki etika yang baik, ramah, dan murah senyum dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini sesuai dengan teori Moehariono, M.Si (2012:113) Indikator Lingkungan kerja yang harmonis. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa lingkungan kerja yang harmonis sudah baik karena pegawai di kantor kecamatan Danau Panggang sudah memiliki etika yang baik,

ramah, dan murah senyum dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat pun merasa senang jika berurusan di sana.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang

Adapun faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai seksi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Danau Panggang terbagi menjadi :

1. Faktor Penghambat

- a. Kecermatan Pegawai yang masih belum baik.

Berdasarkan hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa kecermatan pegawai di Kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masih belum baik karena sering sekali terjadi kesalahan yang di lakukan oleh pegawai kantor dan juga para pegawai sering tidak ada di kantor sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sering

mengalami keterlambatan.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan dapat di simpulkan bahwa kecermatan pegawai di Kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) masih belum baik karena para pegawai sering tidak berada di kantor sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat pun menjadi terburu-buru dan sering sekali terjadi kesalahan.

- b. Kurangnya kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat di simpulkan salah satu faktor penghambat yang membuat kinerja pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dinilai belum baik oleh masyarakat adalah kurangnya kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil Observasi dapat di simpulkan bahwa salah satu faktor-faktor yang menghambat adalah kurangnya kecepatan dan

ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat di lihat dari sering terjadi kesalahan dalam melakukan pelayanan seperti pembuatan E-ktp dan lain-lain. Hal tersebut menjadi tolak ukur kinerja pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

c. **Tingkat Produktivitas**

Pegawai yang belum baik.

Berdasarkan hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa tingkat produktivitas pegawai di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Danau Panggang belum baik di lihat dari pegawai yang sering memperlambat pekerjaan dan pegawai sering tidak ada di kantor pada saat jam kerja dan ini menjadi salah satu cara untuk mengukur kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil observasi dapat di simpulkan bahwa tingkat produktivitas di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan masih belum baik di lihat dari pegawai yang sering memperlambat pekerjaan.

2. Faktor pendorong

a. **Lingkungan kerja yang aman**

Berdasarkan hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa lingkungan kerja yang aman sudah baik karena tempat kerja di kantor Kecamatan Danau Panggang pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah sesuai dengan standar yang ada dan di lengkapi dengan alat-alat keamanan.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan dapat di simpulkan bahwa lingkungan kerja yang aman berjalan baik dapat di lihat dari adanya tempat kerja yang nyaman, ruangan yang luas dan tertata rapi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa lingkungan kerja yang aman sudah baik hal ini dapat di lihat dari penampilan kantor yang megah, tempat tunggu yang nyaman, dan ruang kerja yang luas dan tertata rapi.

C. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi

Terpadu pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya meningkatkan kinerja pegawai seksi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) adalah dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Berdasarkan obeservasi dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah maksimal.

2. Meningkatkan Kecermatan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya meningkatkan kinerja pegawai seksi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) adalah dengan cara meningkatkan

kecermatan pegawai agar kinerja pegawai dapat lebih baik lagi.

Berdasarkan observasi dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara meningkatkan kecermatan pegawai karena kecermatan pegawai menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja pegawai di bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Danau Panggang.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan informasi yang dipeoleh selama melakukan penelitian Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang, maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang belum baik. Hal ini dapat di lihat pada variabel *Pertama*, Efisien dilihat indikator dari proses pelayanan pada Kantor Kecamatan Danau Panggang

belum berjalan dengan baik. *Kedua*, Efektif di lihat dari indikator kesesuaian output yang dihasilkan oleh pegawai di bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Kecamatan Danau Panggang belum mencapai tujuan yang diinginkan. *Ketiga*, Kualitas dilihat dari indikator kebutuhan masyarakat yang belum di penuhi oleh pegawai di bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Kecamatan Danau Panggang karena setiap pegawai yang ada belum memahami tugas dan fungsi masing-masing dan harapan masyarakat belum di penuhi oleh pegawai di bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Kecamatan Danau Panggang. *Keempat*, Ketepatan waktu dilihat dari indikator kecermatan pegawai di bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Danau Panggang masih belum baik karena sering terjadi kesalahan pada saat masyarakat melakukan pelayanan dan pekerjaan cepat dan tepat masih belum dapat di laksanakan dengan baik karena pegawai kantor kecamatan sering memperlambat jalannya

proses pelayanan. *Kelima*, Produktivitas dilihat pada indikator Tingkat Produktivitas pegawai di bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Kecamatan Danau Panggang masih belum baik karena walaupun pegawai di sana memiliki aturan yang berlaku tetap saja pegawai di sana masih saja melanggar aturan. *Keenam*, Keselamatan dapat di lihat dari indikator lingkungan kerja yang aman sudah baik dan lingkungan kerja yang harmonis sudah baik.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai seksi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Danau Panggang terbagi menjadi :
 - a. Faktor Penghambat
 - 1) Kecermatan Pegawai yang masih belum baik
 - 2) Kurangnya kecepatan dan ketepatan Pegawai dalam melayani masyarakat
 - 3) Tingkat Produktivitas Pegawai yang belum baik
 - b. Faktor Pendorong
 - 1) Lingkungan kerja yang aman

- 2) Lingkungan kerja yang harmonis
3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah :
 - a. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
 - b. Meningkatkan kecermatan pegawai
4. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat memberikan hasil yang lebih sempurna lagi dalam hal meneliti kinerja pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Danau Panggang.

B. Saran

Untuk meningkatkan Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara maka di sarankan :

1. Kepada Kepala Kantor Kecamatan Danau Panggang agar lebih mendisplinkan pegawai dalam rangka meningkatkan Kinerja Pegawai Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kantor Kecamatan Danau Panggang.
2. Kepada Pegawai Kantor Kecamatan Danau Panggang agar selalu siap di tempat pelayanan untuk melayani masyarakat sehingga proses pelayanan yang di berikan tidak lama.
3. Kepada masyarakat Kecamatan Danau Panggang agar memberikan saran dan kritikan terhadap kinerja pegawai yang kurang

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Bandung :Remaja Rosdakarya
-
2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Penerbit Aswaja Pressindo.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Chairun M. Nazri.2016. Analisis Kinerja Pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis Riau : FISIP Universitas Riau
Link : <https://media.neliti.com/media/publications/31236-ID-analisis-kinerja-pegawai-kantor-camat-pinggir-kabupaten-bengkalis.pdf> (Online, 31 Juli 2021).
- Destiasari, selvi. 2015. *Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Cipocok Kota Serang*. Serang :Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Link:<http://eprints.untirta.ac.id/592/1/KINERJA%20PEGAWAI%20DI%20KANTOR%20KECAMATAN%20CIPOCOK%20JAYA%20OTA%20SERANG%20-%20Copy.pdf> (Online, 31 Juli 2021).
- Emzir, 2011. *Metedologi Penelitian Kualitatif Anilisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- M. Yani. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Musliadi, ddk. 2016. *Peraturan Pemerintah Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*, Jakarta:Tim Permata Press.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi Dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan Dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univercity Press.
- M.Nazry Chairun. 2016. dengan judul “ Kinerja Pegawai Negara Sipil Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis” Administrasu Negara Universitas Riau”

- Payaman J. Simanjuntak .2011.*Manajemen Evaluasi Kinerja* .Edisi 3. Jakarta. Fakultas UI.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Surjadi, 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Redika Utama.
- Syarif Ahmad,2020.*Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) Pada pasar Lama Barabai Kabuapten Hulu Sungai Tengah*.Amuntai.Syarif
- Tim penyusun, 2021. *Buku Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi 2020-2021*.Amuntai; Stia Amuntai.