

KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KABUPATEN TAKALAR

^{1,2}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Muh. Zaad Sukri^{1*}, Abdi², Hardianto Hawing³

Abstract

The aim of the research is to determine the performance of State Civil Service Employees (ASN) in Administrative Services at the Mangarabombang District Office, Takalar Regency. "This type of research uses qualitative methods with descriptive research type, data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of the research show that Quality work, there is a clear improvement in the quality of work at the Mangarabombang District Office, which can be seen from the positive evaluations given by employees. The quantity, volume and efficiency of administrative services at the Mangarabombang District Office vary depending on the type of service and office capacity. On time punctuality, ASN employees in Mangarabombang District are generally disciplined in terms of the stipulated time for entering and leaving the office. Effectiveness, it can be seen that resources at the Mangarabombang District Office have increased with technological advances and larger budget allocations. Independence, ASN employees at the Mangarabombang District Office have demonstrated good service quality by acting independently, taking initiative.

Keywords: *performance, asn employees, administrative services*

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar” Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas kerja, terdapat peningkatan kualitas kerja yang jelas di Kantor Kecamatan Mangarabombang, yang dapat dilihat dari evaluasi positif yang diberikan oleh para pegawai. Kuantitas, volume dan efisiensi pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang bervariasi tergantung pada jenis layanan dan kapasitas kantor. Ketepatan waktu, Pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang umumnya disiplin dalam hal waktu masuk dan pulang kantor yang ditetapkan. Efektivitas, terlihat bahwa sumber daya di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah meningkat dengan adanya kemajuan teknologi, dan alokasi anggaran yang lebih besar. Kemandirian, pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah menunjukkan kualitas layanan yang baik dengan bertindak mandiri, dan mengambil inisiatif.

Kata kunci: kinerja, pegawai asn, pelayanan administrasi

* zaad@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dapat diberikan oleh satu entitas kepada entitas lain, umumnya tidak berbentuk fisik, dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Setiani, 2021). Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah dara Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Arifin, 2022).

Pelayanan administrasi adalah aspek krusial yang menjadi fokus utama pemerintah, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sesuai dengan mandat yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Masyarakat. Undang Undang No. 25 Tahun 2009 menjabarkan bahwa layanan masyarakat adalah segala bentuk aktivitas dalam upaya pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa, dan lainnya yang dijalankan oleh entitas pemerintah sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai

dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Mengikuti perkembangan zaman, penting bagi layanan masyarakat untuk terus berinovasi dalam teknologi sesuai dengan perkembangan saat ini guna meningkatkan efisiensi layanan. Layanan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan adalah jenis layanan yang menghadirkan pemenuhan hak-hak administratif seperti layanan umum dan perlindungan terkait dokumen kependudukan, tanpa ada tindakan diskriminatif (Dewi, 2021).

Administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang hendak ditetapkan. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa pelayanan administrasi di sini adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, rekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain (Pasalong, 2014). Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi, adalah melalui perumusan kembali perencanaan strategi, memberikan penghargaan atas kinerja pegawai, berorientasi pada

public dalam memberikan kualitas pelayanan, dan memberdayakan pegawai (Ibrahim, 2018) dalam (Kadarisman, 2019).

Kinerja pegawai adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu perusahaan menginginkan pegawai untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh pegawai, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk organisasi/instansi. Pentingnya kinerja pegawai akan sangat menentukan kinerja instansi tersebut,

apalagi instansi pemerintah daerah yang notabene besentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat di daerah itu sendiri (Sagay et al., 2022).

Kinerja Pegawai sekarang disebut dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) berada pada posisi yang sangat sental dan strategis dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan secara optimal. Kelancaran penyelenggaraan tugas-tugas pembangunan selain tergantung pada partisipasi masyarakat, tergantung pula pada kinerja Aparatur Sipil Negara. Oleh karena itu sikap Kinerja Pegawai selaku abdi negara dan abdi masrakat perlu diarahkan dan diberdayakan dengan baik sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan lancar, efektif, dan efisien. Hal ini dimaksudkan supaya pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya senantiasa patuh dan taat terhadap peraturan dan ketentuan dalam hal ini kinerja kerja pegawai yang berlaku dan melalui kepatuhan/ketaatan tersebut pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan dan hasil kerja yang baik.

Kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di lembaga pemerintah secara optimal adalah prestasi yang sangat diharapkan dapat dicapai. Progres lembaga pemerintah dalam layanan administrasi

kependudukan akan dapat tercapai jika didukung oleh prestasi pegawai yang kompeten. Hal ini karena prestasi yang baik dan tinggi akan memacu percepatan pencapaian tujuan organisasi atau lembaga pemerintah. Pegawai yang memiliki prestasi baik dan kompeten adalah kunci utama dalam pertumbuhan lembaga pemerintah. Kinerja pegawai dalam layanan administrasi kependudukan di lembaga pemerintah dapat diukur dengan sejauh mana pencapaian prestasi pegawai tersebut. Menurut Sedarmayanti (2017), indikator prestasi adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian prestasi pegawai. Beberapa indikator untuk mengukur prestasi pegawai tersebut antara lain, yaitu kualitas pekerjaan, kepatuhan pada waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi (Patra et al., 2023).

Menurut Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, aparatur sipil negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai aparatur sipil negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh

pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai negeri sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan (Chelsea 2023).

Berdasarkan hasil obeservasi awal peneliti, Kantor Kecamatan Mangarabombang, Kabupaten Takalar, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan administrasi sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan masyarakat Kecamatan Mangarabombang terhadap kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan Masyarakat dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal

tersebut menjadi *das sollen* dalam penelitian ini. Pada penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dimaksud terjadi karena disebabkan oleh ketidakpastian menghadapi perubahan nilai dan dimensi diberbagai bidang serta permasalahan yang ada. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh ASN dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Fakta yang terjadi dilapangan atau *das sein* penelitian ini adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan administrasi, serta motivasi kerja yang menjadi aspek-aspek krusial yang dapat memengaruhi kinerja ASN. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah tersebut demi meningkatkan kinerja pegawai ASN dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang.

Kinerja (*Job Performance*) Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau lembaga, berdasarkan kemampuan dan tanggung jawab pekerjaan yang ditunjukkan oleh setiap orang untuk mencapai tujuan bisnis untuk mulai bekerja. Organisasi atau

pendiriannya sah, tidak melanggar hukum, dan berpegang teguh pada moralitas atau etika.

Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang dalam hal kerja, tingkah laku dan tindakan sesuai standar yang diterapkan pada waktu tertentu (Suwatno, 2011). Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, dan, misi dan visi organisasi (LAN-RI dalam Pasolong, 2010). Selanjutnya bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Pinaling, Lopian, and Kasenda 2018).

Konsep kinerja dapat dikaji dalam dua cara, yaitu kinerja karyawan (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja setiap individu dalam organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah penjumlahan hasil bisnis yang dicapai organisasi. Kinerja pegawai ASN dan kinerja organisasi mempunyai keterkaitan yang erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak terlepas dari aset-aset yang dimiliki atau dioperasikan oleh organisasi dan pegawainya yang mempunyai peranan

penting dalam mencapai tujuan organisas (Pasolong, 2007) dalam (Iriyanti et al., 2022).

Menurut Robbins, (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Menurut Simanjuntak, (2005) Kinerja adalah derajat hasil yang dicapai ketika melaksanakan tugas tertentu; dalam hal ini kinerja individu, kinerja tim, kinerja organisasi akibat faktor internal dan eksternal juga dimasukkan.

Selanjutnya menurut Mangkunegara (2013), menyatakan bahwa kinerja sumber daya manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Iriyanti & Hayati, 2022).

Menurut Widjaja, (2011) pegawai adalah tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohanisah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Dan atau pegawai merupakan orang-

orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan badan usaha.

Kemudian menurut Musanef (2009) ia menerangkan bahwa pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta.

Selanjutnya Musanef menjelaskan defenisi pegawai sebagai pekerja atau worker di mana mereka yang langsung digerakkan oleh seorang manager untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Bleskadit et al., 2020).

Menurut bagian 5 dari Undang-Undang, layanan publik 2009 No. 25, Ruang Lingkup Layanan Publik mencakup barang publik dan layanan public dan perwujudan yang diatur oleh hukum. Ruang lingkup meliputi pendidikan, pengajaran dan bisnis, residensi, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan kesehatan, intensitas, layanan perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata dan cara lainnya (Garu 2022).

METODE

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (bulan). Lokasi penelitian akan dilakukan di Kantor Kecamatan Mangarabombang, yang beralamat di Kelurahan Mangadu, Kecamatan Mangarabombang, Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan 92261.

Adapun jenis dan tipe dalam penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah: Jenis penelitian yang di gunakan melalui pendekatan kualitatif dimana penelitian ini cenderung menggunakan analisis. penelitian kualitatif ini juga merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang sampai perilaku yang diamati.

Tipe penelitian yang di gunakan tipe penelitian deskripsi kualitatif penelitian deskriptif kualitatif yaitu cara memahami semua permasalahan yang sedang terjadi dengan data dan menggunakan metode wawancara pengamatan langsung dan dokumentasi. Adapun tujuan penelitian deskriptif kualitatif ini ialah guna membuat uraian akurat mengenai fakta-fakta lapangan.

Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara yang digunakan seorang peneliti dalam mengumpulkan sumber

data-data penelitian dari sumber data. Pengumpulan data merupakan tahap yang paling penting dalam sebuah penelitian karena teknik pengumpulan data yang akan menjadi acuan dalam penyusunan instrumen penelitian. Dari penjelasan tersebut maka, metode pengumpulan data yang kemudian digunakan di dalam penelitian ini adalah: Observasi, Wawancara, Dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dan peraturan pemerintah nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, kedudukan Kelurahan bukan lagi merupakan satuan kerja perangkat daerah, namun sebagai perangkat Kecamatan. Lurah selaku perangkat Kecamatan melaksanakan kewenangan pemerintahan dari dua sumber yakni, bidang kewenangan dalam lingkup urusan pemerintahan umum dan tugas umum pemerintahan.

Pelayanan administrasi publik maupun administrasi pemerintah Kelurahan sebagai perangkat daerah pemerintahan Kabupaten dalam wilayah kerja kecamatan tentunya mengikuti acuan pedoman teknis yang ditetapkan berdasarkan peraturan Bupati.

Pembahasan dari hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar dengan menggunakan lima indikator kinerja pegawai menurut (Robbins, 2008). Kelima (5) indikator tersebut adalah sebagai berikut.

Kualitas Kerja

Menurut Robbins (2008), kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan beberapa narasumber dapat peneliti jelaskan bahwa pelayanan di kantor kecamatan Mangarabombang umumnya dinilai positif oleh masyarakat. Pegawai di kantor kecamatan berusaha menjalankan tugas sesuai dengan keterampilan dan kemampuan masing-masing, yang bertujuan untuk memberikan kontribusi maksimal dan pelayanan yang efektif serta efisien. Masyarakat merasa puas dengan proses pelayanan yang cepat dan ramah. Pegawai juga secara rutin mengikuti pelatihan untuk

meningkatkan keterampilan, sehingga dapat menangani berbagai tantangan dengan lebih baik. Namun, ada catatan mengenai kurangnya ketelitian dalam penulisan alamat pada dokumen, meskipun hal ini tidak mengurangi kemudahan proses pengurusan dokumen secara keseluruhan. Secara keseluruhan, kualitas pekerjaan di kantor kecamatan Mangarabombang dinilai cukup baik, dengan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien, meski masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal ketelitian.

Persamaan ditemukan pada penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Muhammad Nur (2022) dengan judul kinerja pegawai dalam layanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sidenreng Rappang. Pada indikator kualitas kerja masyarakat puas atas hasil pekerjaan pegawai melaksanakan pengujian kendaraan yang sudah sesuai persyaratan dan spesifikasi dan mengacu kepada prosedur serta persyaratan teknis yang telah ditentukan. Informan penelitian baik dari atasan, sesama rekan kerja dan masyarakat pengguna menyatakan puas atas hasil pekerjaan pegawai.

Kinerja menurut Bernandian & Russel dalam Faustino Cardoso Gomes, (2005) ada beberapa indikator yang

mendasari salah satunya adalah kualitas pekerjaan. kualitas kerja (*Quality of work*) yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

Kuantitas

Menurut Robbins (2008), kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan beberapa narasumber dapat peneliti jelaskan bahwa volume dan efisiensi pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang bervariasi tergantung pada jenis layanan dan kapasitas kantor. Rata-rata, seorang pegawai mampu menyelesaikan sekitar 10 hingga 20 permohonan administrasi per hari, yang dipengaruhi oleh kompleksitas tugas dan efisiensi individu pegawai. Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Mangarabombang, merasa bahwa proses pelayanan cukup cepat dan efisien. Namun, ada beberapa kritik terkait waktu tunggu yang panjang, kurangnya transparansi dalam proses pengurusan dokumen, serta jumlah staf yang tidak mencukupi dan infrastruktur yang kurang memadai. Hal ini

menyebabkan keterlambatan dan ketidaknyamanan bagi beberapa Masyarakat. Untuk peningkatan mencakup perbaikan infrastruktur dan penambahan jumlah staf guna mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi dalam proses pengurusan dokumen.

Perbedaan ditemukan pada penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Nur, (2022) dengan judul kinerja pegawai dalam layanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sidenreng Rappang. Indikator kuantitas dinilai baik oleh karena pegawai dalam melaksanakan tugasnya, mampu menyelesaikan tugas pengujian kendaraan sesuai dengan jumlah kendaraan yang diregistrasi. Jumlah kendaraan bermotor yang telah dilakukan uji kelayakan pada tahun 2018 sebanyak 4462, kemudian pada 2019 sebanyak 4423 kendaraan.

Kinerja menurut Mondy, Priansa (2017) ada beberapa indikator yang mendasari salah satunya adalah Kuantitas pekerjaan (*quantity of work*) berkaitan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

Ketepatan Waktu

Menurut Robbins (2008), ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan beberapa narasumber dapat peneliti jelaskan ketepatan waktu merupakan tanda keberhasilan dalam berbagai kegiatan karena dapat menunjukkan keterampilan, kedisiplinan, dan tanggung jawab pekerjaan atau dedikasi seseorang. Pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang umumnya disiplin dalam hal waktu masuk dan pulang kantor yang ditetapkan, yaitu jam 07.30 wita hingga 15.15 wita. Meskipun ada sedikit kasus keterlambatan, jumlahnya sangat minimal dan tidak signifikan. Para pegawai tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik meskipun ada sedikit keterlambatan, dengan komitmen untuk menyelesaikan tugas dan proyek sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan. Para pegawai menunjukkan profesionalisme yang tinggi dan cepat dalam melaksanakan tugas mereka,

memastikan kelancaran operasional kantor. Mereka mampu mengoptimalkan waktu yang ada untuk menghasilkan output berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Ketika terjadi keterlambatan dalam pelayanan, pegawai mengambil tindakan yang tepat seperti memberikan pemberitahuan, meminta maaf, dan melakukan pencegahan untuk menghindari keterlambatan di masa mendatang. Secara keseluruhan, pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang dinilai disiplin, profesional, dan efisien dalam melaksanakan tugas mereka, serta mampu memberikan pelayanan publik yang optimal dan tepat waktu.

Persamaan ditemukan pada penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Patra (2023) dengan judul Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Pada indikator ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari adanya beberapa oknum pegawai yang tidak tepat waktu pada jam masuk dan pulang kantor, serta penyelesaian

pelayanan administrasi kependudukan melebihi target waktu.

Kinicki dan Kreitner (2014) kinerja adalah siklus berkelanjutan dari peningkatan kinerja dengan penentuan tujuan, umpan balik dan pelatihan, serta penghargaan dan penguatan positif.

Efektivitas

Menurut Robbins (2008), efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan beberapa narasumber dapat peneliti jelaskan merujuk pada kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efisien. Melalui wawancara, terlihat bahwa sumber daya di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah meningkat dengan adanya kemajuan teknologi, dan alokasi anggaran yang lebih besar. Meskipun demikian, masih terdapat area di mana peningkatan atau pengembangan diperlukan, terutama dalam bidang teknologi informasi untuk sistem manajemen data dan komunikasi

internal. Pegawai ASN di kantor Kecamatan Mangarabombang mampu bekerja secara efektif dalam tim, mendorong kolaborasi, dan memberikan layanan yang menyeluruh kepada masyarakat. Mereka juga mendapatkan pelatihan khusus untuk meningkatkan keterampilan, pengambilan keputusan, dan menjalankan fungsi administratif secara mandiri.

Perbedaan ditemukan pada penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Muhammad Nur (2022) dengan judul kinerja pegawai dalam layanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sidenreng Rappang. Pada indicator efektivitas belum maksimal, hal ini ditunjukkan dengan adanya peralatan teknis yang belum bisa difungsikan karena dalam kondisi tidak berfungsi sementara pegawai yang ada tidak memiliki keahlian melakukan perbaikan. Demikian pula terhadap peralatan yang tergolong canggih belum sepenuhnya dikuasai.

Kinerja menurut Widodo (2015) yaitu bagian hasil dari kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi merupakan gabungan dari kinerja individu dan kinerja kelompok.

Kemandirian

Menurut Robbins (2008), kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat di mana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap instansi.

Kemandirian, yaitu tingkatan seorang karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Melalui wawancara, terlihat bahwa kunci utama untuk menjalankan tugas dengan baik adalah pemahaman mendalam tentang tugas dan kemampuan bekerja efisien. Pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah menunjukkan kualitas layanan yang baik dengan bertindak mandiri, mengambil inisiatif, dan menyelesaikan tugas-tugas dengan efisiensi, khususnya melalui penggunaan teknologi modern dalam fungsi administratif.

Persamaan ditemukan pada penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Muhammad Nur (2022) dengan judul kinerja pegawai dalam layanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sidenreng Rappang. Pada indikator kemandirian pegawai sudah dapat dalam melaksanakan tugasnya

meskipun diakui ada keterlambatan waktu dalam menyelesaikan setiap kendaraan. Hal ini didukung oleh adanya pendidikan dan pelatihan serta pengalaman pegawai yang ditugaskan menguji kendaraan.

Kinerja menurut Mondy, dalam Priansa (2017) ada beberapa indikator yang mendasari salah satunya adalah kemandirian (*dependability*) berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisasi bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja pegawai ASN dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Kualitas kerja, Kantor Kecamatan Mangarabombang mendapat penilaian positif dari masyarakat karena pegawainya menjalankan tugas dengan efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang cepat dan ramah. Meskipun demikian, terdapat catatan mengenai kurangnya ketelitian dalam penulisan alamat pada dokumen. Kuantitas, Volume dan efisiensi pelayanan

administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang bervariasi tergantung pada jenis layanan dan kapasitas kantor. Meskipun sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kinerja pegawai, terdapat kritik terkait kurangnya transparansi dalam proses pengurusan dokumen dan infrastruktur yang kurang memadai. Ketepatan waktu, para pegawai di Kantor Kecamatan Mangarabombang menunjukkan profesionalisme yang tinggi dan cepat dalam melaksanakan tugas mereka, memastikan kelancaran operasional kantor. Mereka mampu mengoptimalkan waktu yang ada untuk menghasilkan output berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Ketika terjadi keterlambatan dalam pelayanan, pegawai mengambil tindakan yang tepat seperti memberikan pemberitahuan, meminta maaf, dan melakukan pencegahan untuk menghindari keterlambatan di masa mendatang. Efektivitas, terlihat bahwa sumber daya di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah meningkat dengan adanya kemajuan teknologi, dan alokasi anggaran yang lebih besar. Meskipun demikian, masih terdapat area di mana peningkatan atau pengembangan diperlukan, terutama dalam bidang teknologi informasi untuk sistem

manajemen data dan komunikasi internal. Kemandirian, kunci utama untuk menjalankan tugas dengan baik adalah pemahaman mendalam tentang tugas dan kemampuan bekerja efisien. Pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah menunjukkan kualitas layanan yang baik dengan bertindak mandiri, mengambil inisiatif, dan menyelesaikan tugas-tugas dengan efisiensi, khususnya melalui penggunaan teknologi modern dalam fungsi administratif.

REFERENSI

- Abd Kadir, M. A., & Purnomo, A. (2022). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Distrik Maladum Mes Kota Sorong. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(1), pp. 59–68.
- Arifin, M. Z. (2022). *Efektifitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara* (Tesis, Universitas Medan Area, Medan).
- Bleskadit, H., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). Kinerja Apratur Ssipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Papua Barat. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(4), pp. 1–13. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/28838%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/download/28838/28148>

- Dewi, W. S. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2). <https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.9502>
- Garu, T. M., Sumardi, S., Herianto, D., & Firman, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai. *Jurnal Inovasi Dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(1), pp. 1–13.
- Iriyanti, N., & Hayati, R. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *JAPB*, 5(1), pp. 327–344.
- Iriyanti, N., Hayati, R., & Rijali, S. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *JAPB: Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 5(1), pp. 327–344.
- Kadarisman, M. N. D. P. A. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1), pp. 17–32.
- Nur, M., Nilwana, A., Hatibu, I., & Barisan, B. (2022). Kinerja Pegawai Dalam Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), pp. 86–92. <https://doi.org/10.55678/prj.v10i2.653>
- Pratiwi, Chelsea. (2023). *Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di Masa New Normal* (Skripsi, UIN Raden Intan, Lampung).