KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi
Vol.1, No.1 Maret 2024
e-ISSN: 3046-7144; p-ISSN: 3046-7411, Hal 138-149
DOI: https://doi.org/10.61722/jrme.v1i2.1236

Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kapala Pitu Kabupaten Toraja Utara

Viny Marsela Sombodatu
Magister Administrasi Publik Universitas Tadulako
Nasir Mangasing
Magister Administrasi Publik Universitas Tadulako
Nuraisyah
Magister Administrasi Publik Universitas Tadulako

Alamat: Jl. Soekarno Hatta No.KM. 9, Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94148
Korespondensi penulis: nuraisyah121270@gmail.com

Abstract *This research was conducted at the Kapala Pitu Sub-District Office, North Toraja Regency, with the aim of determining the "Performance of Apparatus in Civil Registration Administration Services at the Kapala Pitu Sub-District Office, North Toraja Regency". This study used a descriptive research type based on qualitative research. In qualitative research, informants were determined when the researcher entered the research area, totaling 5 individuals. Furthermore, data collection techniques in this study included Observation, Interviews, and Documentation. The required data consisted of primary and secondary data. The data analysis method involved Data Collection, Data Condensation, Data Presentation, and Drawing Conclusions.*
The theory used in this research was derived from Stephen Robins, which included 5 indicators: Work Quality, Work Quantity, Timeliness, Autonomy, and Effectiveness. The research findings revealed that the performance of the apparatus was not satisfactory, as there were still several aspects that needed improvement such as facilities and infrastructure, as well as enhancing Human Resources (HR), and conducting training to improve employee performance to become more productive, disciplined, and have good work ethics and attitudes.

Keywords: *Quality, Quantity, Timeliness, Autonomy, Effectiveness*

Abstrak *Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Kapala Pitu Kabupaten Toraja Utara, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana "Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kapala Pitu Kabupaten Toraja Utara". Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan dasar penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif informan ditentukan ketika peneliti memasuki wilayah penelitian yaitu berjumlah 5 orang. Selain itu, dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Adapun data yang diperlukan yaitu data primer dan data sekunder. Dengan metode analisis data melalui Pengumpulan Data, Kondensasi Data, Penyajiian Data, dan Penarikan Kesimpulan.*
Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Stephen Robins dengan 5 indikator yang digunakan, yaitu : Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Kemendirian dan Efektivitas,
Hasil Penelitian yang diperoleh bahwa Kinerja Aparatur belum berjalan dengan baik, karena masih ada beberapa aspek yang harus dibenahi seperti sarana dan prasarana serta peningkatan Sumber DayaManusia (SDM), dan melakukan pelaksanaan pelatihan peningkatan kinerja pegawai supaya semakin produktif, disiplin, dan memiliki sikap dan etos kerja yang baik.

Kata Kunci *: Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Kemendirian, Efektivitas*

Received Januari 30, 2024; Revised Februari 2, 2024;Maret 2, 2024
*

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dan terus berupaya meningkatkan kualitasnya. Kegiatan pelayanan menjadi topik diskusi di berbagai departemen dan organisasi pemerintah. Pemerintah memperluas aspek pelayanan sebagai respons terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Masyarakat dan pemerintah saat ini mengutamakan pelayanan publik yang professional, efisien, sederhana, transparan, terbuka, cepat, responsif, dan adaptif untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik.

Sebagai warga negara Indonesia, kita berhak atas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, termasuk dalam bidang pendidikan, peradilan, navigasi maritim, keamanan, lalu lintas, pasar, dan kesehatan. Tugas pemerintah adalah memastikan setiap individu menerima pelayanan berkualitas tinggi sesuai dengan kebutuhan mereka, termasuk dalam administrasi kependudukan dan penyelesaian masalah pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat.

Kecamatan, sebagai lembaga pemerintahan daerah yang langsung berhubungan dengan masyarakat, memiliki banyak tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tantangan ini bersifat manajerial dan berkaitan dengan besarnya jumlah penduduk yang dilayani serta banyaknya desa atau kelurahan di bawahnya. Meskipun demikian, kewenangan pemerintah di wilayah Kantor Kecamatan Kapala Pitu, Kabupaten Toraja Utara, belum sepenuhnya optimal dalam penyediaan pelayanan administrasi.

Peraturan Pemerintah mengatur manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk memastikan profesionalisme, etika profesi, dan kinerja yang baik. Penilaian kinerja PNS dilakukan secara sistematis dengan membandingkan tujuan kerja dan perilaku kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kantor Kecamatan Kapala Pitu Kabupaten Toraja Utara menghadapi tantangan dalam peningkatan kinerja aparatur pemerintah. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta kurangnya kemandirian dalam mengoperasikan teknologi, menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian berdasarkan teori Robinss, Stephen menunjukkan bahwa kualitas kerja dalam aspek komunikasi dan kerja sama telah baik, namun kuantitas kerja, ketepatan waktu, kemandirian, dan efektivitas kerja masih perlu perbaikan karena faktor-faktor seperti kurangnya sarana, aturan yang belum diikuti, dan kurangnya pelatihan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kapala Pitu Kabupaten Toraja Utara.

KAJIAN TEORI

Simanjuntak (2014) melakukan penelitian dengan judul "Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintahan Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Tapian Nauli III Kecamatan Tapian Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah." Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Tapian Nauli III Kecamatan Tapian Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menganalisis dan menggambarkan subjek penelitian, yang bertujuan untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan yang ada. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penelitian dan menyebarkan kuesioner. Penulis menggunakan prosedur simple random sampling untuk memilih sampel sebanyak 56 kepala keluarga (KK) dari komunitas yang berjumlah lebih

dari 100 orang untuk penelitian ini. Analisis data penelitian menyimpulkan bahwa masyarakat mempersepsikan kinerja pegawai pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Tapian Nauli III Kecamatan Tapian Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah cukup baik. Responden menyatakan bahwa pegawai pemerintah kecamatan memberikan pelayanan publik dengan baik, jelas, disiplin, transparan, dan tanggap terhadap pengaduan masyarakat.

Konsep-Konsep Kinerja

Kinerja tinggi aparat desa dapat berdampak signifikan terhadap kelangsungan kegiatan dan perkembangan organisasi perusahaan.

Menurut Hasibuan (2016:94), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan, dipengaruhi oleh bakat, pengalaman, dedikasi, dan waktu.

Kinerja, sebagaimana didefinisikan oleh Moenir (2018), adalah hasil upaya individu pada momen atau skala tertentu, dan sejauh mana seseorang berhasil menyelesaikan tugasnya disebut sebagai "tingkat kinerja". Individu yang berkinerja tinggi biasanya dianggap produktif, sedangkan mereka yang tidak memenuhi norma terkadang dicap sebagai tidak produktif atau berkinerja rendah.

Simamora (2019) menyatakan bahwa agar suatu organisasi dapat beroperasi secara efisien dan mencapai tujuannya, penting bagi karyawan untuk menunjukkan kinerja tinggi dengan memenuhi tanggung jawab mereka secara konsisten. Kinerja pegawai merupakan hasil prosedur kerja tertentu yang dilaksanakan secara sistematis pada waktu dan tempat yang telah ditentukan oleh pegawai dan perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2019:9), kinerja adalah hasil kerja perangkat desa secara kualitas dan kuantitas, karena melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewajiban yang diberikan.

Kinerja menurut Wibowo (2019:7) merupakan hasil kerja yang erat kaitannya dengan tujuan strategis bisnis, kebahagiaan pelanggan, dan kontribusi ekonomi. Kinerja melibatkan pelaksanaan tugas dan hasil yang dihasilkan sebagai hasilnya. Kinerja melibatkan tindakan dan metode.

Rivai (2019:198) mengartikan kinerja sebagai perilaku aktual yang ditunjukkan oleh individu, seperti kinerja yang ditunjukkan oleh perangkat desa sesuai dengan tanggung jawabnya dalam organisasi.

Kinerja menurut Prawirosentono (2017:75) mengacu pada hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Hasil-hasil ini dicapai dalam batas-batas kewenangan dan tanggung jawab mereka, yang bertujuan untuk memenuhi tujuan organisasi dengan cara yang sah dan etis.

Penulis menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil usaha yang dihasilkan oleh kemampuan individu atau kelompok yang dilaksanakan dengan keahlian, pengalaman, dedikasi, dan waktu semaksimal mungkin.

Teori-Teori Kinerja

Penelitian Lazer dan Wikstrom (Rivai dan Sagala, 2019:563) menemukan bahwa kinerja dievaluasi berdasarkan berbagai aspek antara lain pengetahuan tentang pekerjaan, kepemimpinan, inisiatif, kualitas kerja, kerjasama, pengambilan keputusan, kreativitas, ketergantungan, perencanaan komunikasi, kecerdasan, masalah. pemecahan, delegasi, sikap, usaha, motivasi, dan organisasi. Rivai dan Sagala

(2019:563) mengkategorikan komponen evaluasi kinerja berdasarkan temuan penelitian ini.

1). Kemampuan teknis mengacu pada kemahiran dalam memanfaatkan pengetahuan, metode, prosedur, dan peralatan yang diperlukan untuk melakukan tugas, yang diperoleh melalui pengalaman dan instruksi.
2). Kemampuan konseptual mengacu pada pemahaman kompleksitas organisasi dan menyelaraskan tindakan setiap unit dengan operasi perusahaan secara keseluruhan. Ini melibatkan individu memahami tugas, fungsi, dan tanggung jawab mereka dalam organisasi.
3). Keterampilan interaksi interpersonal mencakup berkolaborasi dengan orang lain, menginspirasi pemimpin desa, melakukan negosiasi, dan tugas serupa.

Tujuan dan Sasaran Kinerja

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia organisasi. Evaluasi kinerja melibatkan analisis tidak hanya hasil fisik tetapi juga pelaksanaan pekerjaan secara komprehensif di beberapa domain seperti keterampilan, keahlian, kepatuhan terhadap aturan, interaksi antarpribadi, dan isu-isu spesifik. Tergantung pada bidang dan tugasnya, semua individu harus dievaluasi. Tujuan evaluasi kerja perangkat desa terutama meliputi:

1) Meningkatkan integritas profesional.
2) Meningkatkan motivasi kerja.
3) Untuk menilai tingkat kinerja administrator daerah saat ini.
4) Mendorong akuntabilitas aparat desa.
5) Menawarkan imbalan yang sesuai, seperti kenaikan gaji reguler, gaji pokok, kenaikan gaji luar biasa, dan bonus moneter.
6) Untuk membedakan antara pengurus desa yang satu dengan yang lainnya.
7) Pengembangan SDM dapat dikategorikan menjadi penugasan kembali, rotasi, promosi, dan pelatihan.
8) Untuk membantu dan memotivasi para pemimpin desa untuk mengambil tindakan dalam meningkatkan kinerja mereka.
9) Identifikasi dan hilangkan hambatan terhadap kinerja optimal.
10) Untuk meningkatkan akuntabilitas di kalangan pejabat daerah.
11) 1Memanfaatkan masukan dari pimpinan desa untuk meningkatkan desain kerja, kecerdasan spiritual, dan rencana karir masa depan.
12) Pemberhentian, pemberian sanksi, atau pemberian imbalan.
13) Meningkatkan ikatan antara pemimpin desa dan pengawas dengan melakukan diskusi mengenai keberhasilan kerja mereka.
14) Sebagai saluran pengaduan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. (Rivai 2017, halaman 552).

Jenis-Jenis Kinerja

Muhariono (2015:67) mengkategorikan kinerja dalam suatu organisasi menjadi tiga jenis berbeda:

1. Kinerja operasional mengacu pada efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya seperti modal, bahan mentah, dan teknologi dalam suatu perusahaan. Sejauh mana hal tersebut dimanfaatkan secara efektif untuk menghasilkan keuntungan atau memenuhi visi dan tujuannya.

2. Kinerja administratif berkaitan dengan efisiensi administratif organisasi. Hal ini mengacu pada kerangka administratif yang mengatur hubungan antara wewenang dan tanggung jawab individu dalam pekerjaan. Selain itu, ini berkaitan dengan efisiensi proses transmisi informasi antar departemen berbeda dalam perusahaan.
3. Kinerja strategis mengacu pada kapasitas perusahaan untuk secara akurat memilih lingkungan dan kemampuan beradaptasi, khususnya dalam melaksanakan visi dan tujuannya.

Kasmir (2016:182) mengkategorikan kinerja menjadi dua jenis, yaitu kinerja individu yaitu kinerja seseorang, dan kinerja organisasi yaitu kinerja korporasi secara keseluruhan.

Penilaian Kinerja

Para pemangku kebijakan di semua organisasi mengharapkan aparat desanya menunjukkan kinerja yang kuat dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Metode penilaian kinerja yang efektif melibatkan pengumpulan data pengambilan keputusan terkait peningkatan kecerdasan emosional, penyesuaian kompensasi, tanggung jawab tambahan, promosi, persyaratan pelatihan, dan faktor penting lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja perangkat desa.

1) Setiap perangkat desa memerlukan sistem penilaian kinerja untuk tujuan tersebut. Pimpinan berupaya mengidentifikasi dan mengatasi kekurangan aparat desa guna mencapai tujuan organisasi. Untuk menilai kinerja aparat desa secara adil dan benar, penting untuk mengukur tingkat kinerja mereka. Jika diterjemahkan ke dalam standar kerja, pengukuran ini memungkinkan administrator desa untuk menilai kinerja mereka.
2) Mangkunegara (2016:69) mengartikan penilaian kinerja sebagai suatu prosedur yang digunakan pengusaha untuk mengevaluasi apakah perangkat desa melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang diharapkan.
3) Perspektif lain, sebagaimana dikemukakan Mangkunegara (2019:69), menilai kinerja aparat desa melibatkan pemeriksaan metodis atas pekerjaan mereka dan potensi pertumbuhannya. Penilaian melibatkan interpretasi atau penentuan nilai, kualitas, atau status berbagai objek, orang, atau benda. Kinerja dapat dievaluasi menggunakan kriteria berikut:
4) Melaksanakan pekerjaan yang diberikan secara efektif dan memenuhi tanggung jawab yang diuraikan dalam uraian tugas.
5) Melaksanakan tugas yang berdampak langsung terhadap prestasi kerja dan memenuhi standar kinerja resmi.
6) Bersedia membantu individu dengan beban kerja yang berat dan mendukung supervisor secara proaktif.
7) Aparat desa sering kali bekerja lembur dan istirahat sesuai peraturan.

Evaluasi kinerja dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mengelola operasi secara efektif dan efisien dengan memaksimalkan motivasi.

1) Bantuan dalam pengambilan keputusan tentang penghargaan personel
2) Menawarkan kriteria untuk memilih dan menilai program pelatihan orang
3) Memberikan umpan balik kepada staf. 5) Menetapkan dasar untuk memberi penghargaan kepada karyawan. (Mulyadi & Setyawan, 2017:110)

Tujuan penilaian kinerja adalah:

1) Meningkatkan kinerja saat ini
2) Menetapkan tujuan pencapaian individu

3) Mengevaluasi persyaratan pelatihan dan pengembangan
4) Menetapkan rencana pertumbuhan pemerintahan desa di masa depan. 5)
5) Mengevaluasi kemungkinan kemajuan di masa depan.
6) Memberikan bimbingan kepada aparat desa mengenai prospek karir
7) Menghitung peringkat kinerja pemerintah desa untuk tinjauan kompensasi. Kutipan tersebut berasal dari karya Kusnedi tahun 2017, halaman 54.

Kegunaan dan kinerjanya dapat digambarkan sebagai berikut:

1) Peningkatan kinerja. Pejabat dan pengelola desa dapat meningkatkan kinerja mereka dengan menerima umpan balik mengenai pelaksanaan tugas mereka dan melakukan koreksi yang diperlukan.
2) Modifikasi gaji. Evaluasi kinerja membantu pengambil keputusan dalam mengevaluasi peningkatan kecerdasan emosional, bonus, dan jenis remunerasi lainnya.
3) Keputusan mengenai penempatan. Keputusan mengenai promosi, transfer, dan demosi biasanya ditentukan oleh kinerja seseorang sebelumnya.
4) Persyaratan pelatihan dan pengembangan. Kinerja yang di bawah standar dapat menunjukkan potensi yang belum dimanfaatkan dan perlu dikembangkan.
5) Penyusunan strategi dan kemajuan karir. Umpan balik kinerja mempengaruhi pilihan pekerjaan, khususnya karir yang sedang dipertimbangkan.
6) Perbedaan prosedur kepegawaian. Kualitas kinerja menunjukkan efektivitas atau inefisiensi protokol kepegawaian departemen personalia.
7) Informasi yang tidak akurat. Informasi analisis pekerjaan yang tidak akurat, strategi sumber daya manusia, atau komponen sistem informasi lainnya dapat menyebabkan kinerja yang buruk dan mengakibatkan pengambilan keputusan yang tidak tepat.
8) Kesalahan desain pekerjaan. Kinerja di bawah standar dapat menunjukkan kelemahan dalam desain tugas. Penilaian kinerja membantu dalam mengidentifikasi kesalahan-kesalahan tersebut.
9) Kesempatan kerja yang setara. Memastikan evaluasi kinerja yang tepat akan membantu membuat keputusan penempatan internal bebas dari diskriminasi.
10) Hambatan eksternal. Kinerja dapat dipengaruhi oleh unsur-unsur di luar kecerdasan spiritual. Anda dapat memberikan bantuan melalui penilaian kinerja. (Handoko, 2016:22)

8) Metodologi penilaian yang digunakan aparat desa dapat dikategorikan berorientasi masa lalu dan berorientasi masa depan. Aparat desa dapat menerima umpan balik atas upaya mereka dengan mengevaluasi kinerja mereka sebelumnya. Umpan balik ini akan menghasilkan peningkatan kinerja. Metode evaluasi kinerja terdiri dari:

1) Skala penilaian.
2) Daftar pertanyaan.
3) Metode pencatatan prestasi.
4) Metode Pilihan Paksa.
5) Metode Insiden Kritis
6) Skala Penilaian Berlabuh Secara Perilaku
7) Skala Penilaian.
8) Metode Tinjauan Lapangan
9) Melaksanakan Uji Kinerja dan Observasi.

10) Pendekatan Evaluasi Komparatif Sumbernya dari karya Rivai yang terbit tahun 2017, halaman 563.

Metode evaluasi berorientasi masa depan mengasumsikan bahwa pemerintah desa merupakan partisipan aktif dalam proses penilaian, bukan subjek pasif yang berada di bawah pengawasan. Pendekatan yang dilakukan antara lain penilaian diri (self-appraisal).

1) Manajemen berdasarkan Tujuan (MBO).
2) Evaluasi psikologis.
3) Pusat Evaluasi (Assessment Center). Sumbernya dari karya Rivai yang terbit tahun 2017, halaman 573.

Dimensi terdiri dari metrik kinerja tertentu. Robbin (2016) mengusulkan agar dimensi dan indikator kinerja dapat diukur dengan cara berikut:

1. Kualitas Kerja. Kualitas kerja mengacu pada tingkat kemahiran yang ditunjukkan seseorang dalam melakukan tugas yang diberikan. Kualitas pekerjaan dinilai berdasarkan tiga indikator: a. Kerapian b. Ketepatan
2. Kuantitas Pekerjaan. Kuantitas kerja mengacu pada durasi kerja seorang karyawan dalam satu hari. Besarnya pekerjaan dapat ditentukan dengan memperhatikan efisiensi kerja setiap pegawai. Kuantitas pekerjaan dinilai dengan dua indikator yaitu kecepatan dan kemampuan.
3. Ketepatan waktu meliputi tiba dan berangkat tepat waktu serta mengikuti peraturan.
4. Efektivitas menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan dengan baik. Memenuhi tujuan yang ditetapkan dengan menggunakan kriteria yang relevan menunjukkan fokus perusahaan pada efisiensi operasional.
5. Kemandirian mengacu pada kemampuan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya tanpa memerlukan bantuan, arahan, atau pengawasan dari orang lain.

Indikator kinerja pegawai dapat diukur berdasarkan kualitas pekerjaan, jumlah pekerjaan, ketepatan waktu, dan efektivitas yang ditunjukkan oleh pegawai.

Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Publik

Kinerja individu saling berhubungan dengan kinerja organisasi di dalam struktur organisasi. Bagi organisasi mana pun, baik pemerintah atau swasta, dalam ukuran apa pun, pencapaian tujuannya bergantung pada tindakan individu atau kelompok dalam organisasi tersebut. Pada hakikatnya tujuan organisasi hanya dapat dicapai melalui partisipasi aktif dan kinerja orang-orang yang terlibat. Kinerja suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh faktor aparaturnya. Oleh karena itu, dalam menilai kinerja suatu organisasi, yang paling efektif adalah menilainya berdasarkan kinerja aparaturnya. Berbagai definisi kinerja aparatur diberikan oleh para ahli sebagai berikut:

Dharma (2011:105) mengartikan kinerja aparatur sebagai prestasi aparatur, prestasi kerja yang dinilai aparatur, dan kemampuan kerja yang dikaitkan dengan pemanfaatan peralatan kantor. Mangkunegara (2015:9) menyatakan bahwa kinerja suatu peralatan adalah hasil kualitas dan jumlah pekerjaan yang diselesaikannya dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat menjadi tolok ukur kinerja organisasi publik. Menggunakan kebahagiaan masyarakat sebagai metrik kinerja adalah hal yang menguntungkan karena data kepuasan masyarakat mudah diakses dan murah.

Kepuasan terhadap kualitas layanan dapat diukur melalui media massa atau percakapan publik. Akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan dapat menjadi indikator kinerja organisasi publik yang hemat biaya dan sederhana karena tingkat keandalannya yang tinggi. Kepuasan masyarakat dapat menjadi tolok ukur untuk mengevaluasi efektivitas lembaga publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif di Kantor Kecamatan Kapala Pitu Kabupaten Toraja Utara. Informan penelitian terdiri dari camat, staf, dan warga sekitar, dengan data primer dari wawancara dan data sekunder dari penelusuran pustaka dan dokumen resmi. Instrumen penelitian berupa panduan wawancara. Data akan dianalisis secara induktif untuk menghasilkan data deskriptif, melibatkan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Kapala Pitu Kabupaten Toraja Utara.

Kinerja merupakan hal yang sangat penting, baik bagi oraganisasi pemerintah maupun swasta. Hal ini meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan, dan penting untuk mempertahankan standar layanan yang tinggi. Untuk meningkatkan kinerja, diperlukan pelatihan kerja yang komprehensif bagi setiap karyawan untuk meningkatkan produktivitas, disiplin, dan menumbuhkan budaya kerja yang positif. Untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, perlu disediakan fasilitas pendukung seperti perangkat elektronik dan jaringan internet (WiFi) untuk memudahkan pelaksanaan tugas.

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja di Kantor Kecamatan Kapala Pitu tercermin melalui pelaksanaan tugas, manajemen waktu, pengurangan kesalahan, dan fokus pada target kerja. Fokus utama dalam menentukan kualitas kerja meliputi keahlian, produktivitas, ketepatan, inisiatif, kreativitas, kerjasama, komunikasi, tanggung jawab, dan pelayanan pelanggan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa para pegawai menjalankan tugas dengan efektif, memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan jelas kepada masyarakat, dan berkomunikasi secara efektif baik di antara sesama pegawai maupun dengan pimpinan. Keterlibatan dan komunikasi yang kuat antara pimpinan dan pegawai sangat ditekankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun aspek kerjasama dan komunikasi telah berjalan dengan baik, beberapa aspek lain dari kualitas kerja masih perlu ditingkatkan karena kurangnya pelatihan untuk peningkatan kinerja pegawai, yang mengakibatkan rendahnya sumber daya manusia.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja merujuk pada jumlah pekerjaan yang menjadi faktor penting dalam mengevaluasi dan mengukur kinerja, terutama terkait dengan jumlah karyawan dan fasilitas yang tersedia. Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat dan memastikan kepuasan mereka. Aspek-aspek seperti produktivitas, output, target, waktu kerja, kecepatan, efisiensi, alat dan teknologi, perencanaan, pengorganisasian, motivasi, dan dorongan menjadi hal penting dalam menentukan kualitas kerja. Meskipun pegawai di Kantor Kecamatan Kapala Pitu berusaha meningkatkan kualitas kerja mereka, kurangnya sarana, prasarana, dan pelatihan

pengembangan kinerja yang memadai menjadi kendala utama. Dorongan motivasi dari pimpinan sangat diperlukan dalam menjaga semangat kerja, meskipun terkendala dengan fasilitas yang kurang memadai, seperti yang diungkapkan dalam hasil wawancara dengan beberapa pegawai dan warga setempat. Dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, penting bagi instansi pemerintahan untuk memperhatikan aspek-aspek ini agar kuantitas kerja dapat ditingkatkan. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan dalam sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Kapala Pitu yang memperlambat proses pelayanan.

3. Ketepatan Waktu

Pengetahuan karyawan tentang ketepatan waktu menjadi krusial dalam memastikan operasional layanan yang efisien serta menjamin penyelesaian tugas dan tanggung jawab tepat waktu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Aspek-aspek terkait ketepatan waktu, seperti kesadaran waktu, perencanaan yang baik, pengaturan prioritas, estimasi waktu yang akurat, disiplin pribadi, efisiensi, produktivitas, komunikasi yang efektif, dan kemampuan mengatasi hambatan, menjadi pedoman dalam menentukan kedisiplinan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Kapala Pitu. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun ada upaya dari pegawai untuk mematuhi aturan dan ketepatan waktu, masih terdapat kendala seperti jarak tempuh dan kurangnya keterampilan teknologi yang mempengaruhi kinerja. Kepemimpinan yang memberikan contoh dan kurangnya pelatihan untuk meningkatkan kinerja juga menjadi faktor yang memengaruhi ketepatan waktu. Keluhan dari masyarakat tentang keterlambatan prosedur administrasi karena ketidakpatuhan pegawai terhadap jam kerja menunjukkan bahwa kantor kecamatan seringkali harus ditutup lebih awal. Kesimpulannya, untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan efisien, pihak berwenang perlu meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan pegawai terkait ketepatan waktu dalam melaksanakan tugasnya.

4. **Efektivitas**

Efektivitas kerja di Kantor Kecamatan Kapala Pitu tercermin dalam kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas dengan baik sesuai sasaran yang telah ditetapkan, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun ketepatan waktu. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai memiliki kualitas kerja yang baik, terutama dalam komunikasi, keramahan, dan memberikan pelayanan yang diperlukan terkait dokumen kependudukan. Namun, terkadang pencapaian target kerja terhambat oleh kurangnya sarana dan prasarana serta pemahaman yang kurang dalam mengoperasikan komputer. Upaya pegawai untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang baik telah diwujudkan melalui pemberian pelayanan berkualitas kepada masyarakat dan penghindaran terhadap praktik pungutan liar (Pungli). Namun, masih terdapat kendala dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam bekerja. Pentingnya menetapkan tujuan dan sasaran dalam pekerjaan ditekankan oleh Administrator Umum Kantor Kecamatan Kapala Pitu sebagai langkah untuk meningkatkan efektivitas pegawai dalam melayani masyarakat. Meskipun demikian, ada bagian-bagian yang belum disiplin dalam menjalankan proses kerja, yang dapat menghambat tercapainya tujuan dan sasaran pelayanan publik yang efektif. Kendala dalam penggunaan teknologi dan kurangnya sarana serta prasarana juga menjadi faktor yang mempengaruhi lamanya waktu penyelesaian administrasi dan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

5. **Kemandirian**

Pegawai di Kantor Kecamatan Kapala Pitu yang memiliki keahlian dalam menggunakan peralatan pengetikan dan komputer telah menunjukkan kinerja yang patut diapresiasi. Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa ada beberapa pegawai yang masih belum mahir dalam mengoperasikan komputer dan memerlukan bantuan dari rekan kerja. Meskipun demikian, sebagian besar pegawai telah mampu menjalankan tugasnya dengan baik, kecuali dalam penggunaan komputer.

Menurut wawancara dengan Yusuf R. Patoding, Sos. Msi, beberapa pegawai menunjukkan tanggung jawab yang baik dalam menjalankan tugasnya, namun masih ada yang kesulitan dalam mengoperasikan komputer dan memerlukan bantuan dari rekan kerja. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa ada pegawai yang mandiri dalam menjalankan tugasnya, namun masih ada yang memerlukan bantuan terutama dalam hal penggunaan komputer.

Berdasarkan pernyataan Administrator Umum Kantor Kecamatan Kapala Pitu, seluruh pegawai di kantor telah mahir dalam menjalankan tugasnya, kecuali dalam penggunaan komputer. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai telah mampu bekerja mandiri, meskipun ada beberapa yang masih memerlukan bantuan dalam mengoperasikan komputer.

Ibu Fentiwaty Patoding, Amd. Keb, juga mengkonfirmasi bahwa beberapa pegawai masih membutuhkan bantuan dalam pengoperasian komputer, namun mereka saling mendukung untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kekurangan dalam kemampuan menggunakan komputer, pegawai masih bekerja sama untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik.

Dalam evaluasi otonomi pegawai oleh Ibu Liber Mangalik dan Bapak Anthon Salondo, terlihat bahwa beberapa pegawai masih kesulitan dalam pengoperasian komputer dan membutuhkan bantuan dari rekan-rekannya. Meskipun sebagian besar pegawai dapat bekerja secara mandiri, beberapa masih memerlukan bimbingan dan dukungan dalam hal ini.

Kesimpulannya, sebagian besar pegawai di Kantor Kecamatan Kapala Pitu dapat bekerja secara mandiri, namun masih ada beberapa yang kesulitan dalam pengoperasian komputer. Untuk meningkatkan otonomi pegawai, penting untuk meningkatkan kualitas mereka melalui pendidikan formal dan informal, sehingga mereka dapat menjalankan tugas mereka secara efektif dan mandiri sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kecamatan Kapala Pitu Kabupaten Toraja Utara belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari bebebrapa idikator yang digunakan penulis dalam pelaksanaan peningkatan kinerja ASN belum maksimal karena masih kurangnya fasilitas serta sarana dan prasanan, kurangnya pelatihan peningkatan kinerja pegawai yang ada di kantor, dapat dilihat dari segi Kuantitas, Ketepatan Waktu, Kemandirian, yaitu sebagai berikut :

1. Kuantitas kerja yang boleh dikatakan belum maksimal yang dikarenakan kurangnya sarana dan prasana seperti elektronik serta tidak adanya jaringan internet.

2. Dari segi Ketepatan Waktu, pegawai masih banyak yang tidak mengikuti aturan jam kerja yang dimana sebagai pegawai pulang tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan.
3. Kemandirian kerja sebagian pegawai beum bisa mandiri dalam penyelesaian tugas dikarenakan masih kurangnya pemahaman dalam proses pengoperasian fasilitas yang ada seperti komputer
4. Efektivitas kerja yang belum berjalan dengan baik karena tidak adanya pelatihan peningkatan kerja sehinggah terjadi rendahnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang menghambat kelancaran dalam mencapai target serta tidak adanya pelatihan peningkatan kerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

A.Pananrangi. (2017). Kecamatan Barru Kabupaten Barru. *Meraja Journal*, *2*(1), 69–82. https://algazali.ac.id

Abdulrahman, A. (2018). *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan*. Haji Mas Agung.

Akadun. (2015). *Teknologi Informasi Administrasi*. Alfabeta.

Alamsyah. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management Dan New Public Service). *Jurnal Publik Profetik*, *04*(2), 172–199.

Dharma, A. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Remaja Rosyada Karya.

Handoko, H. T. (2016). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.

Hasibuan, M. S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Henry, N. (2018). *Public Administration and Publick Affairs* (L. D. Lontoh (ed.)). Rajawali Pers.

Hikmat, M. M. (2014). *Metode Penelitian: Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Graha Ilmu.

Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Raja Grafindo Persada.

Kusnedi. (2017). *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. PPUT.

Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosyada Karya.

Miles, M. ., Huberman, A. ., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Tjetjep Rohindi Rohidi (ed.)). UI Press.

Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada.

Mulyadi, D. (2016). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.

Mulyadi, & Setyawan, J. (2017). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipat Ganda Kinerja Perusahaan*. Salemba Empat.

Munandar, A. S. (2018). *Psikologi Industri dan Organisasi Original*. UI Press.

Munardi, H. T., Djuhartono, T., & Sodik, N. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt National Finance. *Jurnal Arastirma*, *1*(2), 336. https://doi.org/10.32493/arastirma.v1i2.12371

Robbins, Stephens. (2016). Perilaku Organisasi. Edisi Kesepuluh. Jakarta; Indeks

Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal RASI*, 3(1), 9–16. https://doi.org/10.52496/rasi.v3i1.117

Thoha, M. (2017). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. *In Jurnal Perhimpunan Mahasiswa Hukum Indonesia* (Vol. 1, Issue 2). Kencana.

Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil
Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 Tentang Pegawai Negeri Sipil
Simanjuntak (2014) Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Umum Dikelurahan Tapian Nauli III Kelurahan Tapian Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah