

**KINERJA PEGAWAI
PADA KANTOR CAMAT TEBING TINGGI
KABUPATEN BALANGAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk penyusunan skripsi
pada Program Studi Administrasi Publik



**OLEH
DILA NURLATIPAH
NPM: 20.22.511**

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

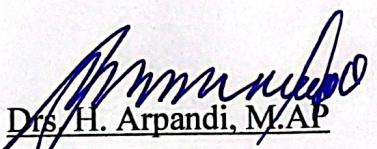
Nama : DILA NURLATIFAH
NPM : 2022511
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : KENERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT
TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGA

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Drs. H. Arpandi, M.A.P.

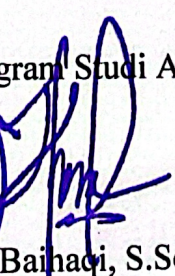
NUPTK. 8553741642130083


Akhmad Berkatillah, S.Sos, M.A.

NUPTK. 0537767668130363



Ketua Program Studi Administrasi Publik


Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A.

NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”**.

Terwujudnya Proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, M.AP Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
3. Bapak Drs. H. Arpandi, M.A.P Selaku Pembimbing 1 yang telah banyak membantu memberikan pengarahan bimbingan dan petunjuk kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
4. Bapak Akhmad Barkatillah, S.Sos, M.A. Selaku Pembimbing 2 yang telah banyak membantu memberikan pengarahan bimbingan dan petunjuk kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
5. Seluruh keluarga dan teman-teman yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis memohon maaf jika dalam pembuatan proposal skripsi ini terdapat kekurangan, dikarenakan keterbatasan penulis dan akan diperbaiki dikemudian hari. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Amuntai, 2026

Dila Nurlatipah

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Tinjauan Teoritis	9
C. Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	17
B. Pendekatan Penelitian.....	17
C. Tipe Penelitian.....	17
D. Data dan Sumber Data.....	18
E. Desain Operasional Penelitian.....	20
F. Teknik Pengumpulan Data	21
G. Teknik Analisis Data	22
H. Uji Kredibilitas	23

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Informan Penelitian	18
Tabel 3.2	Desain Operasional Penelitian	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	15
------------	--------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kasmir (2023) dalam *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)* menyatakan bahwa kinerja diukur melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, serta kemampuan bekerja sama dalam tim. Dalam instansi pemerintahan, kinerja pegawai menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kinerja pegawai yang baik mencerminkan tingkat profesionalisme dan kompetensi aparatur dalam menjalankan tugasnya. Menurut Afandi (2022) dalam *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, serta budaya organisasi. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan menentukan tingkat kinerja pegawai dalam organisasi.

Konteks pelayanan publik, kinerja pegawai memiliki dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang lambat, kurang responsif, atau tidak sesuai prosedur sering kali disebabkan oleh rendahnya kinerja pegawai. Oleh karena itu, peningkatan kinerja aparatur menjadi prioritas dalam reformasi birokrasi guna mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien.

Peningkatan kinerja pegawai, diperlukan sistem manajemen yang mendukung, termasuk pembentukan budaya kerja yang disiplin, transparan, dan berorientasi pada hasil. Dengan adanya budaya organisasi yang positif,

pegawai akan lebih termotivasi untuk bekerja secara optimal sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal.

Kantor Camat merupakan perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan. Berdasarkan ketentuan dalam sistem pemerintahan daerah, camat bertugas mengoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, serta pemberdayaan masyarakat di wilayahnya. Di Kantor Camat Tebing Tinggi, peran tersebut menjadi sangat penting karena kecamatan merupakan ujung tombak pelayanan administrasi masyarakat.

Kecamatan Tebing Tinggi memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administratif seperti pembuatan surat keterangan, pengelolaan data kependudukan, serta koordinasi pembangunan wilayah. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada kinerja pegawai yang ada di kantor camat tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh sistem kerja dan budaya yang berkembang di dalamnya.

Dalam praktiknya, instansi pemerintahan di tingkat kecamatan sering menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, beban kerja yang tinggi, serta tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Kondisi ini menuntut adanya budaya organisasi yang kuat agar pegawai mampu bekerja secara profesional dan responsif. Tanpa budaya kerja yang jelas dan terinternalisasi, potensi terjadinya penurunan kinerja pegawai akan semakin besar.

Kinerja pegawai di Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan secara umum dapat digambarkan sebagai upaya aparatur dalam menjalankan

tugas pemerintahan dan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pegawai dituntut memiliki kualitas kerja yang baik dengan hasil yang akurat dan sesuai prosedur, mampu menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang memadai serta tepat waktu, serta menunjukkan disiplin dan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, kemampuan bekerja sama dalam tim juga menjadi faktor penting, mengingat pelayanan di kantor camat melibatkan koordinasi antar bagian. Namun, dalam praktiknya masih dapat ditemui beberapa kendala seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya ketelitian dalam administrasi, serta komunikasi yang belum optimal, sehingga perlu adanya peningkatan kompetensi dan pengawasan agar kinerja pegawai semakin maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai kinerja pegawai pada Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan perlu dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata tentang kondisi kinerja pegawai, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, serta merumuskan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Setelah melakukan pengamatan sementara yang dilakukan pada Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Maka dapat diketahui beberapa fenomena yang terjadi di lapangan, yaitu:

1. Masih rendahnya kualitas hasil pekerjaan pegawai yang ditunjukan dengan masih adanya kesalahan administrasi atau pengetikan, data yang tidak akurat, serta hasil kerja yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. *(Sumber: Observasi Awal)*

2. Beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan pegawai, yang mana satu pegawai harus memegang melebihi kapasitas pekerjaannya sehingga pekerjaan lambat diselesaikan atau tidak sesuai target penyelesaian. *(Sumber: Observasi Awal)*
3. Masih seringnya pegawai datang terlambat pada jam kerja yang semestinya pegawai masuk kerja pukul 08.00 s.d 16.30 WITA tetapi masih ada pegawai yang datangnya pukul 09.00, sebagian beralasan bahwasanya harus menyelesaikan terlebih dahulu pekerjaan di rumahnya masing-masing dan ada juga yang beralasan karena jarak dari rumah ke tempat kerja jauh. *(Sumber: Observasi Awal)*
4. Terlihat masih kurangnya koordinasi maupun komunikasi antar pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, pegawai terlihat cenderung bekerja secara individu, kurang saling membantu antara pegawai dalam suatu bidang maupun bidang yang saling keterkaitan. *(Sumber: Observasi Awal)*

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian dengan judul **“Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”** sangat tepat dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pegawai dan sekaligus memberikan masukan atau saran untuk meningkatkan kinerja seluruh pegawai.

B. Fokus Masalah

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan kepada Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Kinerja secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Kinerja adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan, masukan sering

dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam ke-satuan fisik, bentuk, dan nilai. Adapun indikator penelitian kinerja pegawai yang dipakai untuk penelitian ini adalah menurut Kasmir dalam Yohanis, dkk. (2024:135) yaitu:

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas Kerja
3. Ketepatan Waktu
4. Kerjasama Tim

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai pada Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana ngaruhi kinerja pegawai pada Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi ngaruhi kinerja pegawai pada Kantor CamatTebing Tinggi Kabupaten Balangan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengembangkan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, pengalaman peneliti khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Publik serta dalam hal yang berhubungan dengan budaya organisasi dan Kinerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai pada masa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Nur Azizah Hikmah (2024), Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dengan Judul Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Haur Gading Hulu Sungai Utara. Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Kualitas dan tingkat keakuratan pekerjaan yang dilakukan pegawai adalah baik. Namun, masih ada pegawai yang memiliki rendahnya kualitas pendidikan sehingga kemampuan mereka dalam menjalankan tugas terbatas. Jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode tertentu sudah cukup baik, tetapi masih ada yang belum mampu menyelesaikan tugas tepat waktu. Produktivitas harian pegawai juga baik, tetapi sebagian pegawai masih memerlukan bantuan dari pegawai lain untuk menyelesaikan pekerjaan. Pada tingkat ketepatan waktu, sebagian pegawai masih memerlukan waktu lebih dalam menyelesaikan tugasnya. Namun, tingkat keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan adalah baik. Meskipun ada pegawai yang terlambat, kehadiran secara keseluruhan sudah cukup disiplin. Pengelolaan sumber daya manusia masih kurang optimal dengan dua jabatan yang kosong. Pegawai sudah mengelola anggaran dan alokasi sumber daya dengan baik karena keterbatasan anggaran di Kecamatan ini. Namun, kemampuan pegawai dalam mengelola teknologi dan material masih perlu

ditingkatkan. Tingkat kemandirian pegawai dalam menyelesaikan tugas masih belum optimal karena masih ada yang memerlukan bantuan. Pelaksanaan aturan dan prosedur dalam kinerja pegawai sudah sesuai. Hubungan interpersonal dan kemampuan berkomunikasi pegawai sudah baik. Hubungan antar pegawai juga harmonis karena pentingnya kerja sama dalam mencapai tujuan dan target bersama. Faktor penghambat kinerja pegawai meliputi sarana dan prasarana yang belum memadai serta sumber daya manusia yang belum tercukupi dengan dua jabatan yang kosong. Faktor pendukung kinerja pegawai adalah tingkat pelaksanaan aturan dan prosedur, serta kemampuan berkomunikasi dan berkolaborasi.

2. M. Arsyad (2024), Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dengan Judul Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan: Kinerja pegawai di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan masih menghadapi beberapa permasalahan, seperti pegawai yang tidak mematuhi aturan kerja, rendahnya disiplin kerja dan kesadaran diri, serta kurangnya pengetahuan mengenai tugas dan fungsi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai masih belum optimal, meskipun kemampuan dan keterampilan pegawai

sudah baik. Jumlah hasil kerja, tanggung jawab, penyelesaian tepat waktu, kedisiplinan, dan penggunaan sumber daya manusia sudah cukup baik. Namun, pegawai belum mampu bekerja tanpa pengawasan dan tugas yang diamanahkan masih perlu ditingkatkan. Faktor penghambat kinerja adalah tingkat pendidikan, kurangnya pelatihan, dan ketidakmerataan kemampuan pegawai. Faktor pendorong adalah kemampuan mengembangkan diri, motivasi kerja, dan lingkungan kerja yang nyaman. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, disarankan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi agar memperhatikan pendidikan dan pelatihan pegawai. Pegawai kontrak diharapkan melakukan tugasnya dengan lebih baik dan meningkatkan etos kerja. Sub Bagian Protokol, Komunikasi, dan Dokumentasi diharapkan bekerja sama dalam memberikan respons. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan teori dan indikator yang berbeda untuk penelitian yang lebih baik.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kinerja Pegawai

a. Pengertian Kinerja

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja tidak hanya dipahami sebagai hasil akhir dari pekerjaan, tetapi juga mencakup proses, perilaku kerja, serta kontribusi individu dalam mendukung efektivitas organisasi. Pegawai dengan kinerja yang baik akan mampu menyelesaikan tugas secara optimal, tepat

waktu, dan sesuai dengan standar yang ditentukan, sehingga berdampak langsung pada produktivitas dan kualitas layanan organisasi.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, kinerja pegawai dapat dipahami sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peran yang diberikan oleh organisasi. Kinerja dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, serta kesempatan yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Oleh karena itu, peningkatan kinerja tidak hanya bergantung pada kompetensi individu, tetapi juga pada dukungan sistem dan lingkungan kerja yang kondusif.

Menurut Robbins dan Judge (2023), kinerja pegawai merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan untuk berpartisipasi. Artinya, tinggi rendahnya kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh dorongan kerja serta kesempatan yang diberikan oleh organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar pegawai dapat bekerja secara optimal.

Wirawan (2022) menyatakan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi atau indikator suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Dalam konteks organisasi publik, kinerja pegawai sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Semakin baik kinerja pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Mangkunegara (2022), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pendapat ini menekankan pentingnya dua dimensi utama, yaitu kualitas dan kuantitas kerja, sebagai indikator utama dalam menilai kinerja seseorang. Kinerja yang baik mencerminkan kemampuan pegawai dalam mengelola tugas secara efektif dan efisien.

Menurut Wibowo (2021) Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral serta etika.

Menurut Edy Sutrisno (2022) kinerja pegawai adalah hasil kerja seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, target, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Menurut Gary Dessler (2020) kinerja pegawai adalah tingkat pencapaian tugas-tugas yang membentuk pekerjaan seseorang, yang mencerminkan seberapa baik individu tersebut memenuhi persyaratan pekerjaan.

Menurut Veitzhal Rivai (2021) kinerja pegawai merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Kinerja pegawai juga berkaitan erat dengan sikap kerja, komitmen, serta tingkat keterlibatan pegawai terhadap organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung menunjukkan tanggung jawab yang lebih besar, loyalitas terhadap organisasi, dan kemauan untuk memberikan usaha terbaik dalam setiap tugas yang diemban. Sebaliknya, rendahnya komitmen dan keterlibatan kerja dapat berdampak pada menurunnya kualitas hasil kerja, meningkatnya tingkat ketidakhadiran, serta menurunnya kepuasan kerja.

Selain faktor individu, kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor organisasi, seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, sistem penilaian kinerja, serta ketersediaan sarana dan prasarana kerja. Kepemimpinan yang mampu memberikan arahan yang jelas, dukungan, dan umpan balik yang konstruktif akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih efektif. Budaya organisasi yang positif juga menciptakan lingkungan kerja yang mendorong kolaborasi, tanggung jawab, dan semangat berprestasi.

Dengan demikian, kinerja pegawai merupakan hasil interaksi antara faktor individu dan faktor organisasi yang saling memengaruhi. Upaya peningkatan kinerja perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pengembangan kompetensi, pemberian motivasi, penciptaan lingkungan kerja yang sehat, serta penerapan sistem penilaian kinerja yang adil dan transparan. Apabila kinerja pegawai dikelola dengan baik, organisasi akan lebih mudah mencapai tujuan strategisnya dan mampu meningkatkan daya saing serta kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

b. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal mencakup kemampuan, keterampilan, pengetahuan, sikap, serta motivasi kerja. Pegawai yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan cenderung mampu menyelesaikan tugas secara lebih efektif dan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Selain itu, motivasi yang tinggi akan mendorong pegawai untuk bekerja dengan sungguh-sungguh, memiliki inisiatif, serta berupaya mencapai target yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Selain faktor individu, faktor psikologis juga memegang peranan penting dalam memengaruhi kinerja pegawai. Faktor ini meliputi persepsi terhadap pekerjaan, kepuasan kerja, tingkat stres, serta komitmen terhadap organisasi. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya dan memiliki komitmen yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih optimal. Sebaliknya, tekanan kerja yang berlebihan dan kondisi psikologis yang kurang baik dapat menurunkan konsentrasi, semangat kerja, serta kualitas hasil pekerjaan.

Faktor organisasi dan lingkungan kerja juga berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai. Gaya kepemimpinan, budaya organisasi, sistem penghargaan, serta kejelasan peran dan tanggung jawab akan membentuk perilaku kerja pegawai. Kepemimpinan yang suportif dan adil mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik.

Lingkungan kerja yang nyaman, aman, serta didukung oleh fasilitas yang memadai juga membantu pegawai bekerja secara lebih produktif.

Di samping itu, faktor situasional dan dukungan organisasi turut memengaruhi kinerja pegawai, seperti kesempatan pengembangan karier, pelatihan, serta sistem evaluasi kinerja yang jelas. Pelatihan yang relevan akan meningkatkan kompetensi pegawai, sedangkan peluang pengembangan karier dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas. Dengan demikian, upaya peningkatan kinerja pegawai perlu dilakukan secara komprehensif melalui pengelolaan faktor individu, psikologis, serta faktor organisasi dan lingkungan kerja secara seimbang dan berkelanjutan.

c. Indikator Kinerja

Wibowo (2021) menyatakan bahwa indikator kinerja terdiri dari tujuan, standar kinerja, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, motif, dan peluang. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai tidak terlepas dari sistem manajemen kinerja yang mendukung, di mana pencapaian hasil kerja dipengaruhi oleh adanya tujuan yang jelas, standar yang terukur, serta dukungan organisasi melalui sarana dan kesempatan kerja.

Edy Sutrisno (2022), indikator kinerja pegawai mencakup hasil kerja, pengetahuan pekerjaan, inisiatif, kecekatan mental, sikap kerja, serta disiplin waktu dan kehadiran. Indikator ini menekankan pada aspek kemampuan individu dan sikap kerja sebagai faktor utama yang memengaruhi kinerja, sehingga pegawai dituntut tidak hanya menghasilkan output, tetapi juga memiliki kompetensi dan etos kerja yang baik.

Gary Dessler (2020) mengemukakan bahwa indikator kinerja pegawai meliputi kualitas pekerjaan, produktivitas, pengetahuan pekerjaan, keandalan, kehadiran, serta kemampuan bekerja sama. Pendapat ini menegaskan bahwa kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh

konsistensi dan kemampuan individu dalam bekerja secara tim, serta kehadiran yang mencerminkan kedisiplinan pegawai.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2022), indikator kinerja pegawai meliputi kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Indikator ini menekankan bahwa kinerja merupakan kombinasi antara hasil kerja yang terukur dan sikap atau komitmen pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja merupakan hal yang sangat penting bagi para pegawai yang ada dalam suatu organisasi. Dengan adanya Kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien, sehingga pada akhirnya dapat mencapai tujuan. Untuk mengukur Kinerja, diperlukan suatu indikator, Menurut Kasmir dalam Yohanis, dkk (2024:135) ada 4 indikator Kinerja, yaitu:

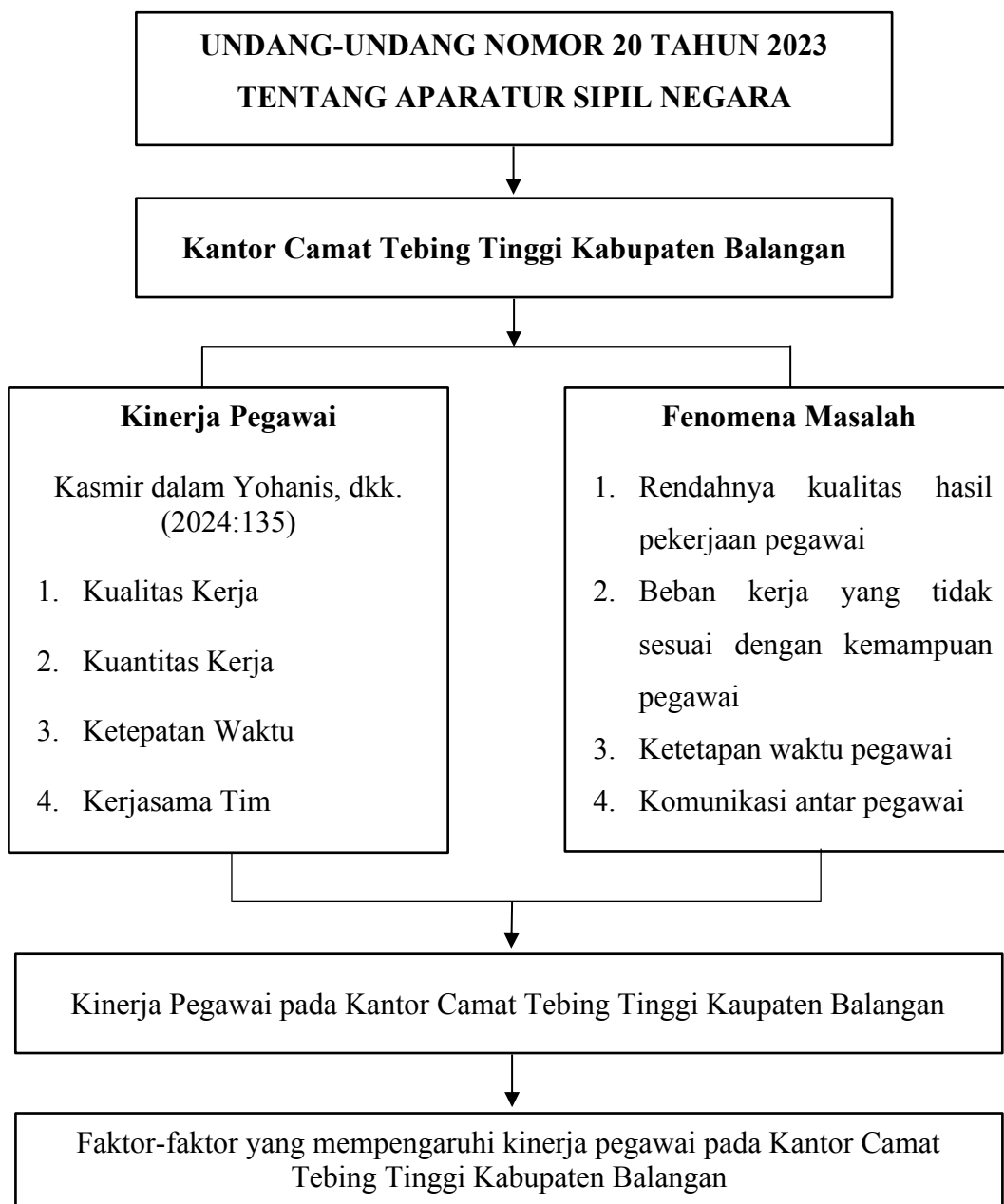
- 1) Kualitas kerja
Kualitas kerja merupakan tingkat mutu hasil pekerjaan yang dihasilkan pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi, yang ditunjukkan melalui ketepatan, kerapian, ketelitian, dan minimnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Kuantitas kerja
Kuantitas kerja adalah jumlah hasil pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh pegawai dalam periode waktu tertentu sesuai dengan target atau beban kerja yang telah ditentukan oleh organisasi.
- 3) Penggunaan waktu dalam bekerja
Penggunaan waktu dalam bekerja menunjukkan sejauh mana pegawai mampu memanfaatkan waktu kerja secara efektif dan efisien, termasuk ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, kedisiplinan, serta kemampuan mengatur prioritas pekerjaan.
- 4) Kemampuan bekerja dalam tim yang baik
Kemampuan bekerja dalam tim merupakan kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan rekan kerja, saling membantu, berkomunikasi secara efektif, serta berkontribusi positif dalam mencapai tujuan bersama dalam suatu kelompok kerja.

C. Kerangka Pemikiran

Kinerja adalah ukuran efisiensi produktif, masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam ke-satuan fisik, bentuk, dan nilai untuk mengukur Kinerja, diperlukan suatu indikator sebagai berikut menurut Kasmir dalam Yohanis, dkk. (2024:135) yaitu,

1. Kualitas Kerja,
2. Kuantitas Kerja
3. Ketepatan Waktu
4. Kerjasama Tim

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yang beralamat di Jalan Gunung Batu Raya, Desa Tebing Tinggi, Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Balangan, kode pos 71667.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:59) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

C. Tipe Penelitian

Menurut Sahya Anggara (2015:21) Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

Tipe penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis, desain, atau rancangan penelitian yang biasa digunakan untuk meneliti objek penelitian yang alamiah atau dalam kondisi riil dan tidak di setting seperti pada

eksperimen. Deskriptif sendiri berarti hasil penelitian akan dideskripsikan secara jelas berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tanpa menarik suatu kesimpulan berdasarkan hasil penelitiannya

Kemudian, desain studi kasus dalam arti penelitian difokuskan pada satu fenomena saja yang dipilih dan ingin dipahami secara mendalam, dengan mengabaikan fenomena-fenomena lainnya.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan sebuah keterangan atau subjek yang diperoleh dan dikumpulkan melalui penelitian agar mendapatkan data-data yang objektif, data dalam penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Berikut data primer dan data sekunder dalam penelitian ini:

a. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai yang bekerja di Kantor Camat Tebing Tinggi. Melalui wawancara dan observasi, peneliti berupaya memahami bagaimana persepsi para narasumber terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen kantor (sumber yang ada). Berupa data gambaran umum kantor, struktur organisasi beserta tugas masing-masing yang relevan dengan objek penulis.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data itu diperoleh. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber datanya berupa informan. Informan merupakan orang yang memberi informasi terkait objek atau fenomena yang diteliti dengan cara menjawab pertanyaan, baik tulisan maupun lisan.

Sumber data pada penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2022:95), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti meneliti objek atau fenomena yang akan diteliti. Informan yang akan diambil sebanyak 10 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Jabatan
1	Camat Tebing Tinggi
2	Sekretaris Camat Tebing Tinggi
3	Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial
4	Kepala Seksi Pemerintahan
5	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
6	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan

No	Jabatan
7	Kasi Pembangunan
8	Kasi Ketenteraman dan Ketertiban
9	Kasi Pemberdayaan Masyarakat
10	Bendahara

Sumber: Diolah Peneliti 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan panduan langkah-langkah sistematis yang dilakukan peneliti mulai dari tahap persiapan hingga tahap pelaporan hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2019), desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Dengan demikian, desain operasional membantu peneliti melaksanakan penelitian secara terarah, logis, dan efisien.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kinerja Pegawai Kasmir dalam Yohanis, dkk. (2024:135)	Kualitas Kerja	1. Menyelesaikan pekerjaan dengan teliti dan jarang melakukan kesalahan.
		2. Hasil pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh instansi.
		3. Berusaha menjaga kerapian dan kualitas dalam setiap tugas yang dikerjakan.
	Kuantitas Kerja	1. Mampu menyelesaikan beban kerja sesuai dengan target yang ditetapkan.

		2. Dapat menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang banyak tanpa menurunkan kualitas.
	Penggunaan Waktu Dalam Bekerja	1. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
		2. Memanfaatkan jam kerja secara efektif untuk menyelesaikan tugas.
	Kemampuan Bekerja Dalam Tim	1. Dapat bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas.
		2. Bersedia membantu rekan kerja ketika mengalami kesulitan.
		3. Aktif berkomunikasi dan berkontribusi dalam kerja tim.

Sumber: Diolah Peneliti 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara ataupun metode yang digunakan untuk penelitian yang bertujuan mendapatkan informasi atau data-data yang diperlukan. Dan teknik ini penting untuk memastikan data yang valid dan reliabel. Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut (Sugiyono, 2019:224)

1. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari semua informan yang ada mengenai kualitas pelayanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan dengan kondisi dan respons informan. Melalui

wawancara, peneliti dapat memahami pengalaman, terhadap kinerja pegawai pda Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan administrasi kependudukan di lokasi penelitian. Peneliti memperhatikan aspek-aspek seperti perilaku petugas, sarana dan prasarana pelayanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Teknik ini membantu peneliti memperoleh gambaran nyata tentang kondisi lapangan yang mungkin tidak sepenuhnya terungkap dalam wawancara.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi, seperti arsip pelayanan, laporan kegiatan, foto kegiatan pelayanan, serta dokumen resmi lainnya dari kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Dokumentasi berfungsi sebagai bukti pendukung dan pelengkap agar hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Teknik Analisis Data

Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara deskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang kinerja pegawai pada Kantor Camat Tebing Tinggi. Miles dan Huberman dalam (Zuchri Abdussamad 2021) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga

datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data kondensasi data, data *display* dan *conclusion drawing/verification*.

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Peneliti menyeleksi data yang relevan dengan kualitas pelayanan terhadap layanan, khususnya berdasarkan lima dimensi Kualitas Kinerja, Kuantitas Kinerja, Ketepatan Waktu dan Kerjasama Tim. Data yang tidak relevan dieliminasi agar fokus penelitian tetap terjaga.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah dipilah kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel tematik, dan kutipan langsung dari hasil wawancara agar mudah dipahami serta menunjukkan hubungan antarvariabel.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Peneliti menarik makna dan pola dari hasil analisis serta memverifikasi temuan dengan cara membandingkan data antar-informan dan hasil observasi lapangan untuk memastikan keabsahan dan konsistensi data.

H. Uji Kredibilitas

Menurut Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa: Uji kredibilitas data dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar dapat dipercaya dan menggambarkan kenyataan yang sesungguhnya di lapangan. Kredibilitas menjadi kunci utama dalam penelitian kualitatif karena validitas hasil penelitian tidak diukur dengan angka, melainkan dengan tingkat kepercayaan terhadap data yang diperoleh dari informan.

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti terlibat secara langsung dan cukup lama di lapangan untuk memahami kondisi sosial dan kinerja pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, sehingga dapat membangun kepercayaan dengan informan serta memperoleh data yang akurat.

2. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti melakukan pengamatan mendalam terhadap proses pelayanan agar memahami fenomena yang terjadi secara menyeluruh.

3. Triangulasi

Peneliti menggunakan triangulasi sumber, metode, dan waktu. Misalnya, membandingkan hasil informan satu dengan informan lainnya, serta memverifikasi data dengan dokumen pelayanan resmi lainnya.

4. *Member Check*

Hasil sementara penelitian dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan bahwa data dan interpretasi peneliti tidak menyimpang dari apa yang dimaksudkan oleh narasumber.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).
- Syafrida Hafni Sahir, dkk. (2020:21). *Keterampilan Manajerial Efektif*. Malang. Yayasan Kita Menulis.
- Adhari, Lendy Zelvian. 2020. *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.
- Budihardjo. 2017. *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup.
- Fauzi, Akhmad, 2020. *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press
- Feniks Muda Sejahtera. 2022. *Teori Pengukuran dan Implikasi*. Anonim
- Gaol, Jimmy L. 2014. A to Z Human Capital: *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Gayatri, Gadis Ayu Putri. 2018. *Analisis Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar*. Jurnal: Administrasi Negara, Volume 24 Nomor 3.
- Handoko, H. T. 2018. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hery. 2019. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Grasindo.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Nur'Aini, Fajar. 2020. *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Nur Selviana, 2018. Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pengelola Keuangan Daerah (BKPD) Kabupaten Takalar.
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

- Rerung, Rintho Rante. 2019. *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Dan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Rismawati. 2018. *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Jakarta: Grafindo.
- Rochmawan, Sofyan Surya. 2017. *Analisis Kinerja Karyawan Pada Pt. Suryatama Kartika Adya Semarang*. Jurnal: Ilmiah dalam Menyikapi Permenristekdikti RI No.20.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktibitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinaga, Onita Sari. 2020. *Manajemen Kinerja Dalam Organisasi*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Sugijono, 2018. *Penilaian Kinerja Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jurnal: Staf Pengajar Jurusan Elektro Politeknik Negeri Semarang. Vol. 11 NO. 3
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. Jakarta. PT. Rajagrafindo Persada.