

ABSTRAK

RADINA SELFIA, NPM: 20.22.098, Judul **“KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”** bimbingan ibu **Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos,M.AP** sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak **Jumadi, S.AP,MT** sebagai Dosen Pembimbing II.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Salah satu penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi, tentu saja adalah kecakapan dalam mengelola kinerja para karyawan atau pegawainya. Namun masih ditemukan kekurangan seperti pelanggaran jam kerja, kurangnya perkembangan kemampuan pegawai dan fasilitas-fasilitas pendukung, sebagian pegawai terutama ASN baru belum sepenuhnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang telah ditetapkan saat melaksanakan pekerjaan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif-kualitatif. Sumber data diambil melalui penarikan informan dengan teknik *purposive sampling* berjumlah 12 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data yaitu dilakukan dengan cara perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan *membercheck*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Indikator hasil kerja baik, indikator menyelesaikan tugas dengan teliti cukup baik, indikator kecepatan menyelesaikan pekerjaan cukup baik, indikator jumlah tugas yang diselesaikan cukup baik, indikator disiplin kehadiran kurang baik, indikator ketepatan dalam menyelesaikan tugas cukup baik, indikator sumber daya kurang baik, indikator sarana dan prasarana kantor kurang baik, indikator kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi kerja cukup baik, indikator tanggung jawab cukup baik. Faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik adalah keterbatasan anggaran operasional pemerintah dan kurangnya pengawasan yang tegas dari camat.

Untuk meningkatkan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara disarankan kepada camat Amuntai Selatan agar memberikan arahan yang tegas bagi pegawai kantor yang dinilai tidak disiplin, melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja secara berkala dan membuat anggaran agar seluruh pegawai dapat mengikuti Diklat secara merata dan melengkapi serta memperbaharui sarana prasarana yang masih kurang. Kepada pegawai kantor agar meningkatkan pemahaman terhadap tugas dan fungsi kerja dan mematuhi aturan yang ditetapkan untuk meningkatkan disiplin kerja. Kepada masyarakat agar memberikan saran dan kritik terhadap pegawai melalui kotak saran yang telah tersedia.

ABSTRACT

RADINA SELFIA, NPM: 20.22.098, Title **“EMPLOYEE PERFORMANCE IN PUBLIC SERVICES AT THE SOUTH AMUNTAI DISTRICT OFFICE, NORTH HULU SUNGAI REGENCY”** Guidance of Mrs. Hj. Saidah Hasbiyah. S.Sos,M.AP as Supervisor I and Mr. Jumadi, S.AP,MT as Supervisor II.

An employee's performance is an individual matter, because each employee has a different level of ability in carrying out their duties. One of the determinants of business and organizational performance progress, of course, is the ability to manage the performance of itsemployees or staff. However, deficiencies are still found such as violations of working hours, lack of employee skill development and supporting facilities, some employees especially new ASN are not yet fully in accordance with the main tasks and functions (tupoksi) that have been determined when carrying out their work. The purpose of this study is to determine the performance of employees in publik services at the Amuntai Selatan District Office, Hulu Sungai Utara Regency, and the factors influencing employee performance in public services at the Amuntai Selatan District Office, Hulu Sungai Utara Regency.

This study employed a qualitative descriptive method. Data were collected through purposive sampling of 12 informants. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Data analysis included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data credibility was tested by expanding observations, increasing diligence, triangulation, negative case analysis, using reference materials, and member checking.

The results of the study indicate that employee performance in public services at the South Amuntai District Office, Hulu Sungai Utara Regency is quite good. The indicators of good work results, the indicators of completing tasks carefully are quite good, the indicators of spees in completing work are quite good, the indicators of the number of tasks completed are quite good, the indicators of attendance discipline are not good, the indicators in completing tasks are quite good, the indicators of resouces are not good, the indicators of office facilities and infrastructure are not good, the indicators of the ability to carry out works tasks and functions are quite good, the indicators of responsibility are quite good. The inhibiting factors that effect employee performance in publik services are limited government operational budgets and lack of firm supervision from the sub-district head.

To improve employee performance in public services at the Amuntai Selatan sub-district office, Hulu Sungai Utara District, it is recommendede that the regent of Amuntai Selatan provide firm direction to employees deemed undisciplined, carry out regular performance monitoring and evaluation and create a budget so that all employees can participate in training equally and complete and update infrastructure that is still lacking. It is also recommended that employee improve their understanding of their job duties and functions and comply with established regulations to improve work discipline. Furhermore, it is recommended that the public provide suggestions and criticisms of employees through the suggestion box provided.