

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

RADINA SELFIA

NPM : 2022098

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2025

KATA PENGANTAR

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Berkat rahmat dan hidayahnya mahasiswa dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”** dengan baik dan lancar.

Dalam penulisan proposal skripsi ini banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, M.AP., CIQnR., CIQaR Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A, Selaku Plt. Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak membina kelancaran proses studi.
3. Ibu Hj. Saidah Hasbiyah, S. Sos, M.AP., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan lancar.
4. Bapak Jumadi, S.AP , MT., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan, petunjuk dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan lancar.
5. Seluruh Dosen dan *Staff* Program Studi Ilmu Administrasi Publik serta Civitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

6. Bapak Yudhi Rifani, S.IP, MA, selaku Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mau berpartisipasi memberikan informasi serta data-data yang ada di Kantor Camat Amuntai Selatan.
7. Seluruh keluarga dan teman-teman di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai terima kasih atas dukungan dan motivasi serta do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga segala bantuan, bimbingan, dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal yang baik dan mendapatkan ganjaran pahala dari Allah SWT. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangatlah penulis harapkan, semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Amuntai, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang	1
B.Fokus Penelitian	6
C.Rumusan Masalah.....	7
D.Tujuan Penelitian.....	7
E.Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A.Hasil Penelitian Terdahulu	9
B.Tinjauan Teoritis.....	10
1.Kinerja	10
2.Pegawai.....	20
3.Pengelolaan Kinerja Pegawai	23
4.Pelayanan Publik	27
C.Kerangka Pemikiran	32

BAB III METODE PENELITIAN

A.Lokasi Penelitian	35
B.Pendekatan Penelitian	35
C.Tipe Penelitian	35
D.Data dan Sumber Data	36
E.Desain Operasional Penelitian	37
F.Teknik Pengumpulan Data	39
G.Teknik Analisa Data	41
H.Uji Kridebilitas Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.Gambaran Umum	45
1.Kabupaten Hulu Sungai Utara	45
2.Kecamatan Amuntai Selatan	46

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Tabel Informan.....	37
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	38
Tabel 4. 1 Nama desa dan luas wilayah Kecamatan Amuntai Selatan	47
Tabel 4. 2 Daftar Pegawai Negeri Sipil	61
Tabel 4. 3 Daftar PPPK.....	62
Tabel 4. 4 Daftar Nama Tenaga Honorer.....	62
Tabel 4. 5 Sarana Prasarana	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4. 1 Bagan Struktur Organisasi Kantor Camat Amuntai Selatan	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang direncanakan dapat dicapai dengan baik melalui organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting, diantaranya unsur Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi sebuah organisasi. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat.

Kualitas sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam meningkatkan pelayanan. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pegawai harus memiliki strategi yakni mempersiapkan diri untuk menjadi pelayan bagi seluruh masyarakat. Namun pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat terlayani masih dihadapkan pada masalah yang sampai saat ini belum dapat diatasi sepenuhnya. Permasalahannya tersebut adalah masih rendahnya tingkat kualitas dan kuantitas pegawai yang dapat memaksimalkan kinerjanya untuk masyarakat itu sendiri. (Zainal Ilmi, 2022)

Dalam suatu organisasi, kinerja pegawai memegang peranan yang sangat penting untuk menyelesaikan setiap tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. 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. Dengan demikian, pengelolaan kinerja yang baik pasti akan menghasilkan sebuah kemajuan dalam suatu organisasi, jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka tujuan yang dibuat tidak akan tercapai. (Huseno, 2016).

Kinerja pegawai sangat berperan dalam kemajuan organisasi atau instansi, karena pada dasarnya dalam organisasi atau instansi pemerintah, dijalankan oleh manusia, sehingga kinerja sesungguhnya ialah perilaku manusia dalam menjalankan perannya dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah tersebut, hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Kinerja pegawai yang optimal merupakan harapan semua pihak instansi pemerintah atau perusahaan, namun kenyataannya di lapangan menunjukkan masih ada beberapa pegawai yang kinerjanya belum optimal. Sehingga mengakibatkan kinerja pegawai menjadi rendah, dan kinerja pegawai tersebut terlihat dari hasil kerja yang kurang memuaskan, produktivitas kerja yang menurun dan menyebabkan pegawai tidak menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, sehingga hasil yang diperoleh kurang optimal.

Perusahaan atau lembaga pemerintah sulit untuk mencapai tujuannya, jika pegawai tidak mematuhi peraturan-peraturan yang ada didalam instansi perusahaan atau pemerintahan itu sendiri. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam pengukuran kinerja itu sendiri yaitu kuantitas kerja yang

merupakan jumlah ataupun banyaknya suatu pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh pegawai itu sendiri sehingga menghasilkan pekerjaan yang maksimal. Penilaian dasar untuk mengetahui seorang pegawai mempunyai prestasi kerja yang tinggi ialah dengan melihat seberapa banyaknya beban pekerjaan yang telah diselesaikan atau dihasilkan, karena semakin banyak beban pekerjaan yang diberikan, diselesaikan dan dihasilkan, maka pegawai tersebut dikatakan baik dibandingkan dengan pegawai yang menghasilkan sedikit pekerjaan. Sedangkan kualitas bekerja berbeda dengan kuantitas, kualitas adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui tinggi rendahnya hasil yang dicapai didalam kinerja pegawai dapat dilihat dari sejauh mana pegawai tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang terbaik dan optimal.

Sebagai aparatur pemerintah abdi negara dan abdi masyarakat yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pemerintahan, setiap pegawai dituntut agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam menunjang tujuan yang diharapkan, supaya pegawai dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitasnya bagus dalam bekerja dan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu mengembangkan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat terutama terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Instansi pemerintahan sebagai sebuah organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat luas sehingga dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan

lingkungan dan perkembangan yang selalu berubah-ubah. Tercapainya efektivitas dalam suatu organisasi tersebut ditentukan oleh kinerja pegawai.

Sebagai salah satu instansi pemerintah, Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan instansi pemerintahan dengan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan di bidang Administrasi Publik sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik, benar dan memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi awal didapati beberapa fenomena masalah yang ditemui di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan diantaranya yaitu :

1. Adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai seperti pelanggaran jam kerja, keterlambatan masuk kerja dapat menghambat dalam ketepatan waktu pelayanan. Beberapa pegawai yang datang terlambat ke kantor padahal pukul 08.00 WITA dan pada jam pulang terdapat beberapa pegawai yang lebih dahulu pulang dari jam yang sudah ditentukan pukul 16.00 WITA, selain itu ditemukan pegawai yang melakukan absensinya dirumah, serta ada pula yang melakukan absensi di kantor namun kemudian meninggalkan tempat kerja untuk kepentingan pribadi, kondisi ini menunjukkan kurangnya kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai dalam mematuhi aturan jam kerja, dengan adanya permasalahan tersebut akan mempengaruhi kualitas kinerja pegawainya dan menyebabkan waktu kerja efektif berkurang, sehingga jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam sehari menjadi lebih sedikit. Selain itu pegawai yang tidak berada ditempat kerja karena urusan pribadi menyebabkan pelayanan tidak berjalan lancar karena

beberapa proses administrasi menjadi terhambat, akibatnya masyarakat yang datang lebih awal harus menunggu karena petugas yang berwenang tidak di tempat. (*Sumber : Observasi Pribadi 2025*)

2. Kurangnya perkembangan kemampuan pegawai (*Sumber Daya Manusia*) pegawai disebabkan kurangnya pelatihan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dan fasilitas-fasilitas pendukung seperti printer, komputer atau laptop bagi para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan masih minim, sehingga proses pelayanan publik sering berjalan lambat dan pegawai memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan tugas-tugas administrasi maupun pelayanan hal ini berdampak pada output kerja yang dihasilkan menjadi kurang maksimal sehingga pelayanan publik menjadi tidak efisien. (*Sumber : Observasi Pribadi 2025*)
3. Ditemukannya pegawai yang tidak bekerja secara efektif sebagaimana mestinya. Sebagian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya belum sepenuhnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari adanya pegawai yang mengerjakan pekerjaan di luar bidang tanggung jawabnya, sehingga mengakibatkan ketidakefisienan dalam penyelesaian tugas. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara tanggung jawab jabatan dengan pekerjaan yang dilakukan, sehingga berpengaruh terhadap kinerja dan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Kondisi pegawai yang tidak bekerja secara efektif dan tidak sesuai dengan tugas pokok serta fungsinya berdampak langsung pada menurunnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan menjadi kurang efisien dan tidak

tepat waktu, karena pekerjaan tidak dikerjakan oleh pegawai yang berkompeten di bidangnya serta pegawai yang tidak bekerja sesuai topuksi cenderung kurang memahami detail pekerjaan di bidang lain, sehingga menimbulkan kesalahan administrasi dan hasil pelayanan yang tidak akurat. (*Sumber : Observasi Pribadi 2025*)

Berdasarkan dari penelitian tersebut maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah peneliti uraikan diatas peneliti membatasi penelitian ini hanya pada Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan publik. Maka penelitian tersebut difokuskan kepada indikator yang ada dalam instrument penelitian dengan menggunakan teori kinerja menurut Robbins dalam Widina (2021) yang terdiri dari :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektivitas
5. Komitmen

Agar penelitian lebih terarah dan mengenai sasaran yang diharapkan, maka penelitian ini mengambil teori yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai

dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap pengetahuan serta pemikiran yang bermanfaat bagi ilmu

pengetahuan administrasi publik umumnya dan manajemen sumber daya khususnya guna mengembangkan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang bernilai akademis dalam upaya perbaikan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu sumber yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu yang digunakan berasal dari skripsi dengan melihat hasil penelitiannya dan akan dibandingkan dengan penelitian selanjutnya dengan menganalisa berdasarkan keadaan dan waktu yang berbeda, adapun ringkasan penelitian terdahulu pada tabel berikut ini.

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Nor Azizah Hikmah Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai (2024)	“Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara”	Tingkat keakuratan pekerjaan yang dilakukan dan kemampuan pegawai cukup baik.	Sama-sama ingin mengetahui kinerja pegawai serta faktor-faktor yang mempengaruhi dan metode penelitian yang digunakan serta teori yang digunakan.	Lokasi penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu berbeda dengan penulis dan fenomena pada penelitian ini lebih fokus pada kinerja pegawai secara umum.
2.	Hanapika Agustina Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai (2024)	“Kinerja Pegawai Balai Permasyarakatan Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara”.	Kinerja Pegawai Balai Permasyarakatan Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, hal ini dapat dilihat pada beberapa	Sama-sama ingin mengetahui kinerja pegawai serta faktor-faktor yang mempengaruhi dan metode penelitian yang digunakan.	Lokasi penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu berbeda dengan penulis, fenomena pada penelitian ini lebih fokus

			indikator seperti tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, hasil, lingkungan birokrasi, kepuasan pelayanan, kemampuan pegawai, pelaksanaan kegiatan, kebijakan organisasi, konsistensi kerja, dan administrasi yang benar.		pada efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai serta aspek penilaian kinerja yang digunakan.
--	--	--	---	--	--

B. Tinjauan Teoritis

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *Job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja yang telah dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai serta merujuk pada tindakan pencapaian dan pelaksanaan sesuatu pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Kinerja pegawai sangatlah diperlukan, karena dengan kinerja ini akan diketahui sejauh mana kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Maka dari itu

sangat diperlukan penentuan kriteria kinerja yang jelas dan secara terukur.

Kinerja menurut Moeheriono (2011) memiliki beberapa arti yaitu yang pertama, catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Kedua, kinerja adalah keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Ketiga, kinerja adalah pekerjaan yang merupakan gabungan dari karakteristik pribadi dan pengorganisasian seseorang. Keempat, kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Menurut Moeheriono (2010) dalam buku Widina (2021), beliau berpendapat bahwa kinerja adalah upaya dalam mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu, baik secara kualitatif maupun kuantitatif merupakan pengertian dari kinerja pegawai

Anwar Prabu Mangkunegara (2016) mendefinisikan “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Robbins (2006) dalam buku Widina (2021) menjelaskan mengenai kinerja karyawan yaitu “Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan”.

Menurut Fattah (2017) dalam (Ali Nurdin, Muhammad 2023) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah keluaran (*output*) dari pekerjaan yang ditugaskan pada suatu organisasi atau lembaga.

Pengertian kinerja dapat disimpulkan menurut Syamsuriansyah et al (2021) bahwa kinerja adalah kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan pekerjaannya baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi yang dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja pegawai baik yang memegang jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran pegawai dalam organisasi tersebut.

b. Tujuan dan Sasaran Kinerja

Kinerja merupakan kegiatan pengolahan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan adalah tentang arah secara umum, sifatnya luas, tanpa batasan waktu, dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kerja individual dengan tujuan dari organisasi. Sedangkan sasaran adalah sesuatu yang dapat dihitung, prestasi yang dapat diamati dan dapat diukur. Sasaran yang efektif dinyatakan dengan baik dalam bentuk kata kerja secara spesifik, dapat diukur, dapat dicapai, berorientasi pada hasil, dan dalam batasan waktu tertentu. Sasaran kinerja ditujukan pada kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara objektif dan dilakukan secara berkala.

c. Metode Penilaian Kinerja

Pada umumnya terdapat empat sistem atau metode penilaian kinerja karyawan, pertama yaitu *Behavior Appraisal System* atau penilaian kinerja yang berdasarkan terhadap penilaian tingkah laku, kedua *Personel/Performer Appraisal System* atau penilaian kinerja yang berdasarkan terhadap dari ciri dan sifat individu karyawan, ketiga ialah *Result Oriented Appraisal System* atau penilaian kinerja dengan dasar hasil kerja, dan keempat *Contingency Appraisal System* atau penilaian kinerja terhadap dasar kombinasi beberapa unsur, ciri, sifat, tingkah laku dan hasil kerja.

Pada dasarnya, kinerja merupakan sebuah fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, dimana seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Namun, kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja ditunjukkan dalam bentuk perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja sesuai dengan perannya dalam instansi atau perusahaan.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Munculnya kinerja pegawai atau sekelompok pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor. Anwar Prabu Mangkunegara (2016), merumuskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

- a. Faktor kemampuan (*Ability*) secara psikologis dan kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan realita. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b. Faktor motivasi (*Motivation*) tersebut dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha untuk mencapai potensi kerja secara maksimal.

Selain itu, kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor, yakni :

- a. Faktor individual yang terdiri dari :
 1. Kemampuan dan keahlian
 2. Latar belakang
 3. Demografi
- b. Faktor psikologis yang terdiri dari :
 1. Persepsi
 2. *Attitude*
 3. *Personality*
 4. Pembelajaran
 5. Motivasi
- c. Faktor organisasi yang terdiri dari :
 1. Sumber daya
 2. Kepemimpinan
 3. Penghargaan
 4. Struktur

5. *Job Design*

Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan pada tindakan. Seseorang karyawan yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya, diduga orang tersebut akan mengalami lebih banyak perasaan positif tentang kinerjanya dibandingkan dengan jika ia menghubungkan kinerjanya yang baik dengan faktor eksternal. Seperti nasib baik, suatu tugas yang mudah atau ekonomi yang baik. Jenis atribusi yang dibuat seorang pimpinan tentang kinerja seorang bawahan mempengaruhi sikap dan perilaku terhadap bawahan tersebut.

e. Pelaksanaan Kinerja

Pelaksanaan kinerja sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang bersumber dari diri sendiri maupun dari organisasi. Meningkatkan kinerja yang efektif memerlukan adanya dukungan, sarana, kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik. Ada beberapa tahap yang perlu dilakukan dalam pelaksanaan kinerja, yaitu:

1) Tahap Pertama : *Directing and Planning*

Tahap pertama merupakan tahap identifikasi perilaku kerja dan dasar atau basis pengukuran kinerja, dilakukan pengarahan konkret terhadap perilaku kerja dan perencanaan terhadap target yang akan dicapai, kapan dicapai, dan bantuan yang akan dibutuhkan.

2) Tahap Kedua : *Managing and Supporting*

Tahap kedua merupakan penerapan monitoring pada proses organisasi. Tahap ini berfokus pada mengelola (*manage*), dukungan, dan pengendalian terhadap jalannya proses agar tetap berada pada jalurnya. Jalur yang dimaksudkan disini adalah kriteria maupun proses kerja yang sesuai dengan prosedur berlaku dalam suatu organisasi.

3) Tahap Ketiga : *Review and Appraising*

Tahap ketiga mencakup langkah evaluasi. Evaluasi dilakukan dengan flashback atau review kinerja yang telah dilaksanakan. Setelah itu, kinerja dinilai atau diukur (*appraising*), tahap ini memerlukan dokumentasi atau record data yang berkaitan dengan

obyek yang dievaluasi. Evaluator harus bersifat obyektif dan netral agar didapat hasil evaluasi yang valid.

4) Tahap Keempat : *Developing and Rewarding*

Tahap keempat berfokus pada pengembangan dan penghargaan. Hasil evaluasi menjadi pedoman penentu keputusan terhadap tindakan yang akan dilakukan selanjutnya. Keputusan dapat berupa langkah perbaikan, pemberian reward atau punishment, melanjutkan suatu kegiatan atau prosedur yang telah ada, dan penetapan anggaran.

f. Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Prof. Dr. Moeheriono, M.Si adalah sebagai alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Berikut beberapa indikator kinerja pegawai adalah :

1) Indikator Kinerja *Input*

Indikator ini adalah mengukur jumlah sumber daya seperti anggaran (dana keuangan), SDM, material, dan masukan lainnya yang dipergunakan untuk melaksanakan suatu kegiatan. Dengan meninjau distribusi sumber daya tersebut, maka dapat dianalisis, apakah alokasi sumber daya yang dimiliki telah sesuai dengan rencana strategik yang ditetapkan seperti yang direncanakan organisasi.

2) Indikator Kinerja *Output*

Indikator ini adalah membandingkan keluaran yang dapat dianalisis, apakah kegiatan tersebut sudah terlaksana sesuai dengan rencana. Indikator keluaran (*output*) dijadikan sebagai landasan untuk menilai kemajuan suatu kegiatan, apabila tolak ukur dikaitkan dengan sasaran kegiatan yang terdefinisi dengan baik dan terukur. Oleh karena itu, indikator ini harus sesuai dengan ruang lingkup dan mempunyai sifat kegiatan organisasi yang terukur dan terencana.

3) Indikator Kinerja *Outcome*

Pengukuran ini adalah sering kali rancu dengan pengukuran indikator keluaran (*output*). Indikator *outcome* lebih utama daripada sekadar *output*. Walaupun produk telah berhasil dicapai dengan baik belum tentu secara *outcome* kegiatan tersebut telah tercapai. Dalam *outcome* menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin menyangkut kepentingan banyak pihak. Dengan indikator *outcome* maka dapat mengetahui, apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk *output* memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan atau manfaat yang lebih besar bagi masyarakat atau pelanggan.

4) Indikator Kinerja *Benefit*

Indikator kinerja ini menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil (*outcome*). Manfaat tersebut baru tampak setelah beberapa waktu kemudian, khususnya dalam jangka menengah

dan jangka panjang. Indikator manfaat tersebut menunjukkan hal yang diharapkan untuk dicapai bila keluaran (*output*) dapat diselesaikan dan berfungsi dengan optimal (tepat waktu, lokasi, dana, dan lain-lain).

5) Indikator Kinerja Dampak (*Impact*)

Indikator ini memperlihatkan pengaruh yang ditimbulkan dari manfaat yang diperoleh dari hasil kegiatan. Seperti halnya indikator manfaat, indikator dampak juga baru dapat diketahui dalam jangka waktu menengah dan panjang. Indikator dampak menunjukkan dasar pemikiran kenapa kegiatan dilaksanakan, menggambarkan aspek makro pelaksanaan kegiatan, tujuan kegiatan secara sektoral.

Menurut Robbins (2006:260) dalam buku Widina (2021), indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah :

1) Kualitas Kerja

Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan dari kualitas kerja.

2) Kuantitas kerja

Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktifitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas.

3) Ketepatan Waktu

Menyelesaikan aktifitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktifitas lain.

4) Efektivitas

Menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku) yang ada.

5) Komitmen

Tingkat di mana seorang karyawan yang dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau perusahaan disebut dengan komitmen.

2. Pegawai

a. Pengertian Pegawai

Menurut Hasibuan (2007) dalam buku Pusaka Media (2022) pegawai adalah setiap orang yang bekerja dan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Menurut Widjaja, A (2006) mengatakan bahwa pegawai merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga-lembaga pemerintahan maupun

dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah).

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Pegawai Negeri adalah mereka yang setelah menentukan syarat-syarat yang ditentukan dalam perundang-undangan yang berlaku diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau disertai tugas Negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pegawai Aparatur Sipil Negara berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

b. Aparatur Sipil Negara

Subjek hukum terdapat sumber daya manusia di bidang kepegawaian adalah pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN). Di dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara, menjelaskan bahwa Pegawai ASN terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yaitu:

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina. Kepegawaian dan memiliki Nomor Induk Pegawai Secara Nasional. Aparatur Sipil Negeri Sipil terdiri dari 2 (dua) yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pusat dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Daerah. PNS Pusat adalah pegawai negeri sipil yang gajihnya dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan bekerja pada Kementrian, Lembaga Pemerintah non Kementrian, Kesekretariatan Lembaga Tinggi Negara, Instansi Vertikel di Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota, Kepaniteraan Pengadilan, atau yang bekerja yang menyelenggarakan tugas-tugas Negara lainnya. Sedangkan PNS Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota yang gajinya dibayarkan dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) dan bekerja pada instansi Pemerintah Daerah, atau dipekerjakan diluar instansi pusatnya, Pegawai Negeri Sipil Daerah bisa diperbantukan diluar instansi pusat, dan gajinya dibayarkan oleh instansi yang menerima perbantuan.

2. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Adalah pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-Undang ini. PPPK diatur melalui manajemen PPPK yang

didalamnya memuat aturan tentang penetapan kebutuhan, pengadaan, penilaian kinerja, gaji dan tunjangan, pengembangan potensi, pemberian penghargaan, disiplin, pemutusan hubungan kerja sampai pada perlindungan yang dapat diperoleh PPPK. Gaji PPPK diberikan berdasarkan beban kerja, tanggung jawab jabatan dan resiko pekerjaan (Pasal 101 ayat 2) dan dibebankan pada APBN untuk PPPK di instansi pusat sedangkan untuk instansi daerah dibebankan pada APBD (Pasal 101 ayat 3). selain gaji, PPPK juga berhak atas tunjangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 101 ayat 4).

3. Pengelolaan Kinerja Pegawai

Pengelolaan kinerja pegawai adalah proses strategis untuk merencanakan dan mengembangkan kinerja setiap individu pegawai untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara pasal 1 yang disebutkan beberapa ketentuan umum sebagai berikut:

1. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disearahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai aparatur sipil negara secara tetap oleh penjabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
3. 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.
4. Sasaran Kinerja Pegawai yang selanjutnya disingkat SKP adalah ekspektasi kinerja yang akan dicapai oleh pegawai setiap tahun.
5. Ekspektasi Kinerja yang selanjutnya disebut Ekspektasi adalah harapan atas hasil kerja dan perilaku kerja pegawai.
6. Umpan Balik Berkelanjutan adalah tanggapan atau respon yang diberikan atas kinerja pegawai.
7. Evaluasi Kinerja Periodik Pegawai adalah proses dimana Pejabat Penilai Kinerja mereviu keseluruhan hasil kerja dan perilaku kerja pegawai selama bulanan atau triwulanan dan menetapkan predikat kinerja periodik pegawai berdasarkan kuadran kinerja pegawai.
8. Evaluasi Kinerja Tahunan Pegawai adalah proses dimana Pejabat Penilai Kinerja mereviu keseluruhan hasil kerja dan perilaku kerja pegawai selama satu tahun kinerja dan menetapkan predikat kinerja tahunan Pegawai berdasarkan kuadran kinerja pegawai.

9. Pejabat Penilai Kinerja adalah atasan langsung Pegawai dengan ketentuan paling rendah pejabat pengawas atau pejabat lain yang diberi pendelegasian kewenangan.
10. Pimpinan adalah Pejabat Penilai Kinerja, pejabat lain dalam satu unit organisasi, lintas unit organisasi, lintas instansi pemerintah pemilik kinerja (*outcome/ outcome antara/ output/ layanan*), dan/atau pejabat lain diluar instansi pemerintah dimana pegawai mendapat penugasan khusus.
11. Instansi Pemerintah adalah instansi pusat dan instansi daerah.
12. Unit Kerja adalah satuan organisasi dalam instansi Pemerintah yang dipimpin oleh pejabat administrasi, pejabat pimpinan tinggi, atau yang setara.
13. Pejabat yang Berwenang yang selanjutnya disingkat PyB adalah pejabat yang mempunyai kewenangan melaksanakan proses pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian Pegawai sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
14. Pejabat Pembina Kepegawaian yang selanjutnya disingkat PPK adalah pejabat yang mempunyai kewenangan menetapkan pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian Pegawai dan pembinaan manajemen aparatur sipil negara di Instansi Pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
15. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Dalam pasal 2, pengelolaan kinerja pegawai dilaksanakan untuk pencapaian tujuan dan sasaran organisasi melalui:

- a. Peningkatan kualitas dan kapasitas Pegawai;
- b. Penguatan peran Pimpinan; dan
- c. Penguatan kolaborasi antara Pimpinan dengan Pegawai, antar-Pegawai, dan antara Pegawai dengan pemangku kepentingan lainnya.

Dalam pasal 3, pengelolaan kinerja pegawai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 berorientasi pada:

- a. Pengembangan Kinerja Pegawai;
- b. Pemenuhan Ekspektasi Pimpinan;
- c. Dialog kinerja yang intens antara Pimpinan dan Pegawai;
- d. Pencapaian kinerja organisasi; dan
- e. Hasil kerja dan perilaku kerja pegawai.

Dalam pasal 4, pengelolaan kinerja pegawai ditujukan bagi PNS dan PPPK.

Dalam pasal 5, pengelolaan kinerja Pegawai terdiri atas:

- a. Perencanaan kinerja yang meliputi penetapan dan klarifikasi Ekspektasi;
- b. Pelaksanaan, pemantauan, dan pembinaan kinerja pegawai yang meliputi pendokumentasian kinerja, pemberian umpan balik berkelanjutan, dan pengembangan kinerja pegawai;

- c. Penilaian kinerja pegawai yang meliputi evaluasi kinerja pegawai;
dan
- d. Tindak lanjut hasil evaluasi kinerja pegawai yang meliputi pemberian penghargaan dan sanksi.

Dalam pasal 9 ayat (2) ukuran keberhasilan/indikator kinerja individu dan target atas rencana hasil kerja Pegawai meliputi aspek:

- a. Kuantitas
- b. Kualitas;
- c. Waktu atau kecepatan penyelesaian hasil kerja; dan/atau
- d. Biaya

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang daitur dalam perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi, dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan

sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Dalam pelayanan publik terdapat perbedaan signifikan antara sektor publik dengan sektor privat.

1. Pelayanan Pemerintah, meliputi:

- a. Berupa fisik (Gedung sekolah, Jalan, Jembatan, Gedung Rumah Sakit, dll);
- b. Nonfisik : Pelayanan yang pemanfaatannya dinikmati oleh personal (Pendidikan, Kesehatan, dll);
- c. Administratif : Pelayanan yang bersifat legalitas (KTP, Perijinan, Akta Kelahiran, dll).

2. Pelayanan Privat adalah pelayanan yang diperoleh masyarakat yang perolehannya harus membayar dan dapat berpindah bila tidak sesuai dengan keinginannya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, dimana dengan ditetapkannya suatu standar atas pelayanan publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan. Standar pelayanan adalah

ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan, ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Konsep barang dan jasa publik tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa terdapat tiga ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, serta pelayanan administratif.

1. Pelayanan barang publik meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekuasaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Pelayanan atas jasa publik meliputi:

Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sebagai contoh adalah pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan

tinggi), pelayanan navigasi laut, dan pelayanan keamanan (jasa kepolisian).

3. Pelayanan Administratif

Proses pelayanan administratif mencakup pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, hingga kegiatan dokumentasi. Contoh pelayanan administratif yaitu pertama, pemberian izin, seperti izin usaha atau izin mendirikan bangunan, kedua, penerbitan dokumentasi seperti KTP, Kartu Keluarga, atau sertifikat kompetensi dan ketiga, pengeluaran surat rekomendasi atau keputusan administrasi lainnya.

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur dalam sistem administrasi publik yang menjadi media bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat. Namun, keberadaan pelayanan publik dalam paradigma administrasi publik telah mengalami pergeseran dengan berbagai landasan pemikiran. Perubahan paradigma atau pendekatan dalam administrasi publik diperlukan untuk merespon dinamika masyarakat yang tinggi terutama dalam menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif serta menciptakan keadilan sosial bagi masyarakat. Jika dilihat dari sudut paradigmanya, perkembangan administrasi publik dapat dipisahkan menjadi tiga periode, yaitu:

- a. Sebelum tahun 1970-an merupakan era berlakunya Paradigma *Old Publik Administration* dengan ciri-ciri pelayanan publik berlandaskan pada moral yang baik, hubungan paternalistik yang baik antara memerintah dengan anak buahnya, aparat yang

memerintah memberi tauladan kepada pihak rakyat dan menekankan pada loyalitas bawahan yang mampu membantu penguasa.

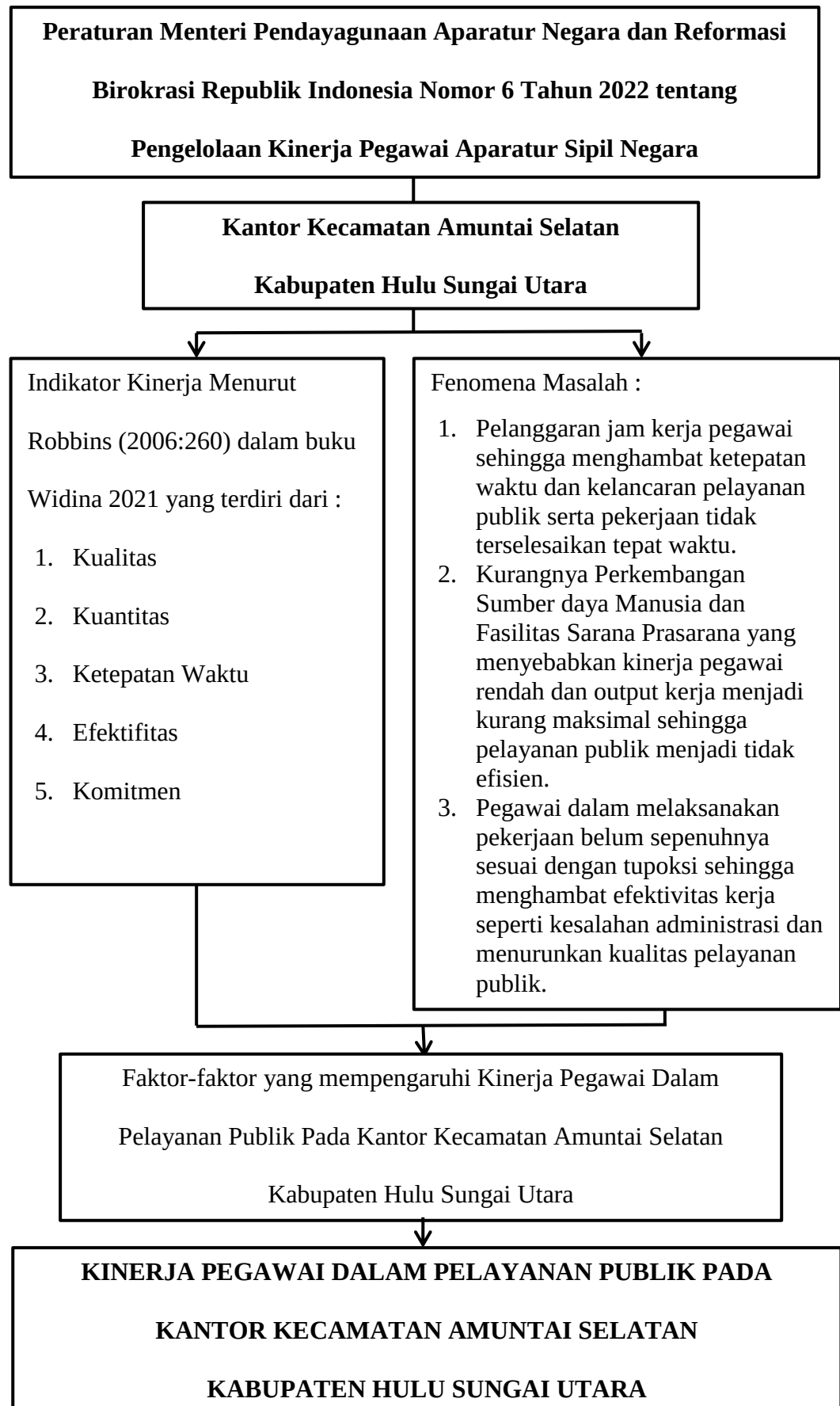
- b. Tahun 1970 sampai dengan 2003 merupakan era berlakunya Paradigma *New Publik Management* dengan ciri-ciri menggunakan spirit kerja sektor privat dalam sektor publik (*reinveting government*), mengurangi monopoli pemerintah dalam pelayanan publik. Era ini pemerintah tidak hanya berpikir tentang cara menghabiskan anggaran, tetapi juga cara mendapatkan anggaran dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
- c. Tahun 2003 sampai sekarang merupakan era penerapan Paradigma *New Publik Service* dengan ciri-ciri demokratisasi pelayanan publik, pemerintah lebih banyak mendengar daripada berkata dan lebih banyak melayani daripada mengarahkan, kerjasama melalui jaringan kerja, akuntabilitas dan transparansi mengisi responabilitas pemerintah dalam pelayanan publik.

C. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2023) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka pemikiran bagian dari suatu alur pemikiran seseorang terhadap apa yang sedang dipahaminya untuk dijadikan sebagai acuan dalam memecahkan masalah yang sedang diteliti secara logis dan sistematis.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 mengatur tentang pengelolaan kinerja pegawai aparatur sipil negara. Dalam rangka melaksanakan kegiatan penelitian maka disusunlah kerangka pemikiran mengenai kinerja pegawai pada kantor kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dapat dilihat pada kerangka pemikiran pada

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan yang terletak di jalan Gaya Baru No. 12 Telaga Silaba Kode Pos 71452 Kabupaten Hulu Sungai Utara.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan ini dilakukan berdasarkan metode penelitian kualitatif. Penulis mengumpulkan data dengan cara bersentuhan langsung dengan situasi lapangan, misalnya mengamati (observasi) dan wawancara mendalam. Dengan pendekatan kualitatif diharapkan penulis dapat memahami situasi sosial, peran, peristiwa, interaksi dan kelompok serta kepentingan.

Fokusnya adalah mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas dan menyeluruh Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi aktual secara terperinci untuk melukiskan gejala yang ada. Penulis melukiskan atau menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan tujuan penelitian adalah mengungkap fakta, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau merangkai saling hubungan dan menguji hipotesis.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah keterangan yang diperoleh atau diperlukan serta dikumpulkan melalui penelitian agar mendapatkan data-data yang objektif. Data yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang digali dari responden penelitian melalui observasi dan wawancara tentang Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Data primer pada penelitian ini adalah informan yang sudah dipilih, pemilihan informan tersebut dinilai dari wawasan dan pengetahuannya terhadap permasalahan-permasalahan pada tempat penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penunjang atau pelengkap yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian yang berhubungan dengan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data itu diperoleh, apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan data maka sumber data tersebut responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan baik tulisan maupun lisan. Sumber data dipilih secara *Purposive sampling*.

Menurut Sugiyono (2023) *Porpusive sampling* Teknik pengumpulan data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan penelitian meneliti objek atau fenomena yang akan diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3. 1 Tabel Informan

No	Jabatan	Jumlah
1.	Camat	1
2.	Sekretaris Camat	1
3.	Kasi Seksi Pemerintahan, Pembangunan, dan Pemberdayaan Masyarakat	1
4.	Kasi Pelayanan, Perekonomian, dan Kessos	1
5.	Kasi Trantib dan Pendapatan	1
6.	Kasubag Keuangan dan Tata Usaha	1
7.	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi	1
8.	Pamong Pemerintahan	1
9.	Pengadministrasi Umum	1
10.	Penata Layanan Operasional	1
11.	Masyarakat	2
Total		12

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, mengumpulkan, mengolah, menganalisa, dan menyajikan data-data secara sistematis serta

objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan/menguji hipotesis. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti, sehingga akan membantu penelitian dalam menjawab semua yang menjadi permasalahan dalam penyusunan proposal ini. Indikator kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan yang disusun tersebut akan diperoleh data-data yang menjadi jawaban dari semua yang menjadi permasalahan dalam penyusunan proposal ini.

Adapun desain operasional dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	Kinerja Menurut Robbins (2006:260) dalam buku Widina (2021)	1. Kualitas	a. Hasil Kerja b. Menyelesaikan tugas dengan teliti
		2. Kuantitas	a. Kecepatan menyelesaikan pekerjaan b. Jumlah tugas yang diselesaikan
		3. Ketepatan Waktu	a. Disiplin kehadiran b. Ketepatan dalam menyelesaikan tugas
		4. Efektifitas	a. Sumber Daya b. Memanfaatkan Sarana dan Prasarana kantor
		5. Komitmen	a. Kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi kerja b. Tanggung jawab

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2023) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian yaitu mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak bisa memenuhi data sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data kualitatif dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Sugiyonno (2023) menyatakan bahwa , “observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui obsevasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat di observasi dengan jelas. adalah dengan cara melakukan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang telah ditemukan dilapangan. Metode observasi ini menggunakan pengamatan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi atau perilaku. Peneliti memandang yang diobservasi, apabila peneliti tidak dapat dengan segera memahami makna sesuai

kejadian di lokasi, para subjek dapat membantu menjelaskan pemaknaan dalam hal-hal tertentu disusun secara bersama-sama antara peneliti dengan subjek”.

2. Wawancara

Sugiyono (2023) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu “wawancara terstruktur (peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh sehingga peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan), wawancara semiterstruktur (pelaksanaan wawancara lebih bebas, dan bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana responden dimintai pendapat dan ide-idenya), dan wawancara tidak terstruktur (merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya)”. Wawancara dilakukan agar peneliti mendapatkan informasi dari narasumber-narasumber yang terpercaya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan dan mempelajari dokumen yang relevan dengan penelitian, baik berupa rekaman, melalui makalah, surat-surat, buku-buku, maupun sumber informasi lain seperti arsip-arsip, dalil atau hukum-hukum, hasil penelitian dan sebagainya.

G. Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2023:321), 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 reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo. Reduksi data / proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. Oleh karena itu, diperlukan sajian data yang jelas dan sistematis dalam hal ini adalah penyampaian faktor-faktor yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan mensdisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan sebagai dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan diverifikasi dalam penelitian berlangsung. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan dengan peninjauan kembali sebagai upaya untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokan yakni yang merupakan validitasnya.

H. Uji Kridebilitas Data

Data yang valid dapat diperoleh dengan melakukan uji kredibilitas terhadap hasil data penelitian sesuai dengan prosedur uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif. Adapun macam-macam pengujian kredibilitas menurut Sugiyono (2023:365) yaitu dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, tringulasi, diskusi

dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan *membercheck*.

1. Perpanjangan pengamatan, hal ini dilakukan untuk menghapus jarak antara peneliti dengan narasumber sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan oleh narasumber karena telah mempercayai peneliti.
2. Meningkatkan ketekunan dalam penelitian berarti melakukan pengamatan yang cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Hal ini bertujuan guna meningkatkan kredibilitas data yang diperoleh.
3. Triangulasi, merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Sugiyono (2023:370) menjelaskan bahwa triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.
4. Analisis Kasus Negatif, peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada

lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti akan mengubah temuannya. Hal ini sangat bergantung dari seberapa besar kasus negatif yang muncul tersebut.

5. Menggunakan Bahan Referensi, yaitu adanya pendukung atau membuktikan data yang telah ditentukan oleh peneliti. Data tentang interaksi manusia, atau gambar suatu keadaan, dan foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti camera, handycam, alat rekam suara untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan peneliti.
6. *Membercheck*, merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data atau informan.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, Reno. *Et al.* 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi STIA Amuntai.
- Agustina, Hanapika. 2024. Kinerja Balai Permasayarakatan Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* Vol. 1, No. 1.
- Ali Nurdin, Muhammad. *Et al.* 2023. *Manajemen Kinerja Karyawan*. Makassar : Mitra Ilmu.
- Anonim. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.
- , 2014. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 *tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)*.
- , 2022. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 *tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara*.
- , 2023. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2023 Kecamatan Amuntai Selatan*. Kecamatan Amuntai Selatan.
- Deviana, Eka dan Rifka Yudhi. 2022. *Hukum Kepegawaian : Historisitas dan Aktualitas Aparatur Sipil Negara (PNS & PPPK)*. Bandarlampung: Pusaka Media
- Hikmah, Nor Azizah. 2024. Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* Vol. 1, No. 1.
- Huseno, Tun. 2016. *Kinerja Pegawai*. Malang: Media Nusa Creative.
- Ilmi, Zainal. 2024. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik* Vol. 1, No. 2.
- Kartina, Rita dan Atik Krustiyati. 2022. *Kepegawaian Dalam Pemerintah Di Indonesia*. Edisi Pertama. Jakarta Selatan: Damera Press
- Mangkunegara. 2016. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama
- Moeheriono. 2011. *Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset.

- Muzaki, Rinaldy. 2022. *Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan*. Skripsi Ilmu Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai: tidak diterbitkan.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda : Tahta Media Group.
- Syamsuriansyah. *Et al.* 2021. *Kinerja Karyawan*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Soelistya, Djoko. *Et al.* 2022. *Evaluasi Kinerja*. Sidoarjo : Nizamia Learning Center
- . Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Winengan. 2021. *Pelayanan Publik : Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat*. Mataram : Sanabil.