



Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe

INFO PENULIS

Takwim
Universitas Lakidende Unaaha
Takwim@gmail.com

Tahmit Ansar
Universitas Lakidende Unaaha
TahmitAnsar@gmail.com

Hikmah Hidayat
Universitas Lakidende Unaaha
HikmahHidayat@gmail.com

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 5, No. 2, Agustus 2025
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Takwim., Ansar , T., & Hidayat, H. (2025). Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (2),1799-1806

Abstrak

Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan analisis kualitatif dari masing-masing variable/ indikator yang diteliti dan diformulasikan dalam bentuk uraian narasi. Informan yang digunakan adalah camat, sekcama, masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Administrasi pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe dapat dilihat pada tiga indikator. indikator pertama; Kualitas pegawai dalam bekerja atau menyelesaikan pekerjaan. Indikator pertama ini menunjukkan kualitas pegawai dalam mengerjakan tugas tergolong baik. indikator Kedua; Ketepatan waktu. Ketepatan waktu pegawai kantor camat Wawotobi dalam menyelesaikan pekerjaan masih perlu dilakukan upaya peningkatan, sebab ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan aspek kunci dalam memberikan kepuasan kepada. Indikator ketiga; Kehadiran. sebagian besar pegawai telah hadir tepat waktu dan mematuhi jam kerja yang ditetapkan. Namun, ada beberapa pegawai yang masih sering terlambat atau pulang lebih awal tanpa alasan yang jelas.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan

Abstract

Performance of the State Civil Apparatus (ASN) in Providing Services at the Wawotobi Sub-district Office, Konawe Regency. This study aims to determine the Performance of the State Civil Apparatus (ASN) in Providing Services at the Wawotobi Sub-district Office, Konawe Regency. The method used in this study is descriptive using qualitative analysis of each variable/indicator that is researched and formulated in the form of a narrative description. The informants used are sub-district heads, secretaries, and communities. Based on the results of the research and discussion in the previous chapter, the conclusion in this study is that the Performance of the State Civil Apparatus (ASN) in Providing Administrative Services at the Wawotobi Sub-district Office, Konawe Regency can be seen in three indicators. the first indicator; The quality of employees in working or completing work. This first indicator shows that the quality of employees in doing their duties is relatively good. Second indicator; Timeliness. The timeliness of Wawotobi sub-district office employees in completing work still needs to be improved, because punctuality in service is a key aspect in providing satisfaction to the The third indicator; Presence. Most of the employees have been present on time and comply with the set working hours. However, there are some employees who are still often late or leave early for no apparent reason.

Keywords: performance, service

A. Pendahuluan

Pemerintahan modern adalah pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Pemerintah dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, yang secara umum fungsi pemerintahan mencakup tiga fungsi pokok yang seharusnya dijalankan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yaitu (1) fungsi pengaturan, (2) fungsi Pelayanan, (3) fungsi pemberdayaan.

Fungsi Pelayanan akan terlaksana dengan baik manakala aparat/pegawai memiliki kinerja yang baik sebab pegawailah sebagai ujung tonggak pelaksana yang berhubungan pelayanan. Kinerja pegawai yang dimaksud berkaitan dengan kemampuan atau kualitas kerja yang ditunjukkan oleh pegawai. Kinerja pegawai juga dimaksud adalah hasil kerja pegawai yang berhubungan dengan kuantitas dari hasil pekerjaan maksudkan agar pegawai bertindak lebih efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan dan menunjukkan pelaksanaan kerjanya sesuai dengan target pekerjaan dan sasaran organisasi yang telah ditentukan.

Upaya peningkatan kinerja pegawai atau aparatpun dilakukan oleh pemerintah, yaitu dengan melakukan pembinaan Pegawai Negeri Sipil. Pembinaan ini diperlukan. Sebab pembinaan merupakan usaha untuk mencapai tujuan Nasional, dengan menempatkan pegawai sebagai unsur aparatur Negara yang berkewajiban mengabdikan diri pada negara dan masyarakat, dengan kesetiaan pada Pancasila, Undang-undang Dasar 1945, Negara, dan pemerintah.

Upaya pembinaan Pegawai Negeri Sipil diperlukan aturan yang bersifat mengikat dan tegas dalam memberikan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan apabila kewajiban tidak ditaati ataupun dilanggar.

Kedudukan seorang pegawai akan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana yang tertuang dalam Tufoksinya, dengan bekerja secara profesional dengan mengasah pengetahuan dan keterampilan. Suatu pekerjaan dapat mencapai hasil manakala ditangani secara profesional dan bijaksana menurut norma-norma yang ditetapkan dalam struktur organisasi yang ada.

Selain upaya pembinaan, usaha peningkatkan kinerja pegawai juga dibutuhkan kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Di sisi lain, keberhasilan beberapa daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi menunjukkan bahwa terdapat potensi untuk perbaikan di tingkat lokal, mengimplementasikan sistem pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi yang mempercepat proses pengurusan dokumen dan meminimalkan kesalahan administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap kinerja ASN dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Kabupaten Wawotobi. Dengan memahami

secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi kinerja ASN, diharapkan akan teridentifikasi solusi-solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan administrasi di kantor camat tersebut.

Usaha meningkatkan kinerja pegawai dibutuhkan pelayanan administrasi merupakan inti dari tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kantor camat sebagai bagian dari struktur pemerintahan di tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat vital dalam menyediakan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di kantor camat menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan tersebut. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan oleh ASN tidak selalu memenuhi harapan masyarakat.

Pelayanan administrasi di kantor camat merupakan bagian integral dari pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Aparatur sipil negara (ASN) di kantor camat bertanggung jawab dalam menjalankan tugas administratif tersebut. Namun, dalam beberapa kasus, terjadi permasalahan terkait kinerja ASN dalam memberikan pelayanan administrasi. Beberapa permasalahan yang terjadi antara lain adalah lambatnya proses pelayanan, ketidak tepatan dalam penyelesaian tugas, ketidakterediaan informasi yang akurat dan cepat, dan yang paling sering terjadi adalah persoalan kehadiran pegawai yang tidak sesuai dengan jam kantor. Semua ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor camat.

Kantor Camat Wawotobi, seperti halnya di banyak kantor camat lainnya, kualitas pelayanan administrasi di kantor camat menjadi perhatian serius. Observasi dan hasil penelitian penulis menunjukkan terdapat masalah yang berhubungan dengan kinerja aparatur Sipil Negara misalnya lambatnya proses pelayanan, jam masuk kerja yang tidak sesuai jam kantor, kurangnya efisiensi dalam penggunaan sumber daya.

Pelayanan administrasi di kantor camat merupakan salah satu layanan publik yang vital bagi masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor camat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap kinerja ASN dalam memberikan pelayanan administrasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih dekat tentang kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan administrasi pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe.

B. Metodologi

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe. didasarkan atas pertimbangan pengamatan awal penulis melihat bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan administrasi Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe telah dilakukan Aparatur Sipil Negara setempat tapi belum maksimal.

A. Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber dan jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan penelitian dan informan kunci (key informan); sementara untuk data sekunder diperoleh melalui buku-buku, literatur, dokumen, dan data tertulis lainnya yang bersumber dari Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe.

B. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini, baik data primer maupun data sekunder dianalisis secara deskriptif, dengan menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah sebuah cara atau metode penelitian yang lebih menekankan analisa atau deskriptif. Dalam sebuah proses penelitian kualitatif hal hal yang bersifat perspektif subjek lebih ditonjolkan dan landasan teori dimanfaatkan oleh peneliti sebagai pemandu, agar proses penelitian sesuai dengan fakta yang ditemui di lapangan ketika melakukan penelitian. Pendekatan dengan menggunakan Metode kualitatif, menjelaskan dan menggambarkan fenomena secara mendalam dan akurat mengenai peran kepemimpinan kepala desa dalam optimalisasi pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe.

C. Hasil Dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Secara administrasi Kecamatan Wawotobi terdiri dari 3 desa dan 11 Kelurahan. Dalam setiap desa atau kelurahan di Kecamatan Wawotobi telah terbentuk 3 sampai 4 Dusun/ RW, dimana setiap Dusun/RW membawahi 3 sampai 9 RT. Setiap desa telah dilengkapi dengan aparat desa, yang terdiri dari: Sekretaris Desa (Sekdes), Kaur Pemerintahan, Kaur Umum, Kaur Ekonomi Pembangunan, Kaur Tramtib, Pamong Tani, Kepala Dusun. Selain aparat desa diatas, disetiap desa juga terdapat Imam Desa dan Ketua Adat (Puutobu).

Ibukota Kecamatan Wawotobi terletak di Kelurahan Wawotobi. Jarak ibukota kecamatan terhadap kabupaten adalah 9 Km. Kecamatan Wawotobi terdiri dari 7 desa dan 12 kelurahan definitif. Dapat dilihat bahwa Kelurahan ranoeya memiliki wilayah terluas yakni 170 Ha. Sedangkan kelurahan bese-bese memiliki wilayah terkecil yang hanya seluas 15 Ha.

Adapun batas wilayah kecamatan Wawotobi mempunyai batas-batas Sebagai berikut ;

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Meluhu,
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Amonggedo
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Konawe
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Kecamatan Anggaberri.

Data Tingkat Golongan Pegawai Kantor Kecamatan Wawotobi

No.	Golongan	Jumlah	Persentase (%)
2	III/b	5	26,32
3	III/c	2	10,53
4	III/d	9	47,36
5	IV/a	3	15,79
	Total	19	100

Sumber: Data Profil Kecamatan Wawotobi 2024

Berdasarkan pada tabel 4.4 tersebut, menunjukkan bahwa pegawai golongan IV/a 3 orang dengan persentase 15,79% selanjutnya pegawai golongan III/d 9 orang dengan persentase 47,36%, untuk pegawai III/c 2 orang dengan persentase 10,53%, dan pegawai golongan III/b sebanyak 5 orang dengan persentase 26,32%.

B Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Administrasi pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe

a. Kualitas

Kualitas merupakan suatu konsep yang sangat kompleks dan subyektif. Namun, secara umum kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Sedangkan Kualitas kerja yang baik merupakan kunci keberhasilan setiap pegawai. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti ketelitian dan perhatian pada detail, kemampuan beradaptasi dengan berbagai situasi, serta kemampuan untuk bekerja sama dalam tim. Seorang pegawai yang memiliki kualitas kerja tinggi akan mampu memberikan hasil pekerjaan yang optimal sehingga cenderung meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Mereka juga cenderung lebih produktif dan dapat diandalkan, serta memiliki rasa tanggung jawab yang kuat terhadap pekerjaannya. Membangun dan mempertahankan kualitas kerja yang baik membutuhkan komitmen, dan upaya yang konsisten dari setiap pegawai.

Dengan memperhatikan ketelitian dalam setiap langkah pelayanan administrasi pegawai dapat memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dari aspek kualitas, penulis melakukan wawancara kepada sekretaris camat Yaitu:

"Saya selalu berusaha untuk teliti dan cermat dalam setiap tugas administrasi yang saya kerjakan. Beberapa hal yang saya lakukan untuk memastikan ketelitian adalah pertama, memeriksa kembali dokumen atau data yang saya inputkan sebelum mengirimkannya. Saya selalu mengecek apakah ada kesalahan penulisan, perhitungan, atau kelengkapan informasi. Kedua, jika ada informasi yang kurang jelas, saya tidak segan untuk menghubungi pihak terkait untuk memastikan keakuratan data. Saya tidak akan mengirimkan dokumen sebelum semua informasi lengkap dan valid. Ketiga, saya membuat catatan atau checklist untuk

memastikan tidak ada langkah yang terlewatkan dalam proses administrasi. Hal ini membantu saya tetap terorganisir dan konsisten. Keempat, saya juga sering meminta masukan atau mencocokkan hasil pekerjaan saya dengan rekan kerja lain. Ini membantu saya mendapatkan perspektif tambahan untuk meningkatkan ketelitian. Kelima, jika menemukan kesalahan, saya segera mengambil tindakan korektif. Saya tidak akan menunda memperbaiki kesalahan agar tidak memunculkan masalah yang lebih besar di kemudian hari." (Wawancara, 20 Mei 2024).

Wawancara dengan Sekcam diatas, menunjukkan sekretaris camat wawotobi memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan administrasi yang akurat dan teliti.

Dari beberapa hasil wawancara diatas dan observasi penulis pada saat penelitian kualitas pegawai dalam mengerjakan tugas tergolong baik, pihak pegawai kantor camat Wawotobi selalu merespon dan berusaha dengan baik untuk memenuhi data-data yang penulis butuhkan untuk mendukung penyelesaian penelitian ini.

Beberapa upaya yang bisa dilakukan agar ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor camat Wawotobi bisa meminimalisir kesalahan;

1. Teliti dalam memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon. Pastikan semua dokumen yang diperlukan sudah dilengkapi sebelum memproses permohonan masyarakat.
2. Cermat dalam memasukkan data masyarakat ke dalam sistem administrasi. Pastikan semua data seperti nama, alamat, nomor identitas, dan lain-lain tertulis dengan benar.
3. Hati-hati dalam menghitung biaya administrasi yang harus dibayar oleh masyarakat. Pastikan perhitungannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.
4. Teliti dalam membuat surat keputusan, surat keterangan, atau dokumen administrasi lainnya. Periksa kembali sebelum diserahkan kepada masyarakat untuk memastikan tidak ada kesalahan penulisan.
5. Cermat dalam mendokumentasikan setiap langkah proses pelayanan administrasi. Catat dengan rapi semua tindakan yang dilakukan untuk memudahkan pelacakan jika diperlukan.
6. Berhati-hati dalam menangani dokumen penting milik masyarakat. Pastikan dokumen tersebut aman dan kembali kepada pemiliknya setelah selesai diproses.
7. Teliti dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Pastikan informasi yang diberikan akurat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kantor camat sebagai organisasi pemerintah memiliki tanggungjawab terhadap pelayanan publik, yakni pelayanan yang memenuhi standar pelayanan yang baik, diantaranya adalah pelayanan yang Tangibel (berwujud), Reliability (handal) Responsivines (tanggap).

b. Kuantitas Hasil Yang Dicapai

Ukuran Kuantitas Kerja Pegawai Dapat Dikaitkan Dengan Hasil Kerja (*Output*) Dan Penggunaan Waktu Dalam Melakukan Sesuatu Pekerjaan. Indikator Hasil Kerja Pegawai Dapat Dilihat Pada Banyaknya Tugas Yang Telah Diselesaikan Dalam Waktu Tertentu. Sedangkan Penggunaan Waktu Terkait Dengan Banyaknya Waktu Yang Digunakan Dalam Menyelesaikan Tugas Dan Pekerjaan Yang Telah Ditetapkan.

Selanjutnya aspek lain selain Tangibel (berwujud), Responsivines (daya tanggap) dalam pelayanan, aspek Reliability (kehandalan) merupakan aspek yang penting dalam pelayanan untuk mengetahui kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi masyarakat. Kehandalan mencakup konsistensi kinerja dimana organisasi atau penyedia layanan mampu memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan janji yang diberikan. Hal ini berarti layanan disampaikan dengan benar sejak awal, tanpa kesalahan, dalam batas waktu yang disepakati, dan dengan sikap empati serta profesionalisme yang tinggi. Kehandalan dalam pelayanan juga mencakup kemampuan untuk menangani masalah.

Berikut Kutipan wawancara masyarakat;

Ibu Marniati; "Pelayanan di kantor camat sudah cukup baik, pegawainya ramah dan sigap. Tapi terkadang masih ada informasi yang kurang jelas, sehingga saya harus datang berulang-ulang untuk melengkapi berkas. Harapannya ada peningkatan dalam skemudahan informasi." (Wawancara masyarakat, 27 Mei 2024).

Bapak Udin: "menurut saya, pelayanan di kantor camat wawotobi sudah baik. Pegawainya cukup kompeten dalam menangani berbagai urusan administrasi warga. Tapi perlu ada perbaikan dari segi kecepatan proses, terutama untuk pengurusan surat-surat yang lebih kompleks." (Wawancara masyarakat, 27 Mei 2024).

Secara umum, masyarakat menilai pegawai kantor camat cukup handal, namun masih perlu perbaikan terutama dalam hal efisiensi proses. Harapannya ke depan pelayanan dapat semakin ditingkatkan.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah kedisiplinan pemanfaatan waktu pegawai yang berhubungan dengan waktu penyelesaian tugas atau pekerjaan yang telah menjadi kewajiban pegawai. Salah satu yang menjadi tugas pegawai adalah tugas yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan. Kegiatan pelayanan yang disiplin adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan dengan memanfaatkan ketersediaan waktu sebaik-baiknya, sehingga pelayanan menjadi pelayanan yang efektif.

Kedisiplinan Mentaati Peraturan merupakan kewajiban yang mesti dijalankan oleh setiap Aparatur Sipil Negara, indikator untuk mengetahui kedisiplinan pegawai dalam mentaati peraturan adalah kedisiplinan pegawai dalam mentaati penetapan jam kantor pegawai. Berdasarkan Peraturan Pemerintah menjelaskan bahwa jam kerja pegawai selain PP 53 tahun 2010, Peraturan Bupati No.13 tahun 2013, ada juga surat penegasan Wakil Bupati Konawe nomor 060,2/01/2015 Perihal penegasan penggunaan pakaian dinas dan ketentuan jam kerja PNS Lingkup Pemerintah Kabupaten Konawe, dengan ketentuan jam kerja yang harus dijadikan acuan yakni;

1. Senin – Kamis Pukul 07.15 – 15.45 Wita, Istirahat 12.00 – 13.00 Wita,
2. Jum'at pukul 07.15 – 16.15 Wita, Istirahat pukul 11.30 – 13.00 Wita.
3. Untuk upacara / apel gabungan / apel pagi pukul 07.15.
4. Untuk apel sore hari Senin – Kamis ditetapkan pukul 15.30 sedangkan untuk hari Jum'at apel sore pukul 16.00 Wita.

Pada kantor camat wawotobi Kabupaten Konawe Dalam Kinerja Yang Dihasilkan Pada Dasarnya Dinilai Belum Baik, bahwa sebagian besar pegawai telah hadir tepat waktu dan mematuhi jam kerja yang ditetapkan. Namun, ada beberapa pegawai yang masih sering terlambat atau pulang lebih awal tanpa alasan yang jelas. Hal ini tentu saja berdampak pada kinerja dan produktivitas kantor secara keseluruhan dan kepercayaan masyarakat.

Ketidaktepatan Waktu Pegawai Masuk Dan Pulang Kantor, Umumnya Disebabkan Karena Persoalan Atau Urusan Pribadi, Dimana Terkadang Pegawai Harus Menyelesaikan Terlebih Dahulu Pekerjaan Rumah Tangga Seperti Menyiapkan Segala Keperluan Dan Kebutuhan Suami/Anak Apalagi Seorang Perempuan, Dan Masih Banyak Lagi.

Dari Hasil Tersebut Dapat Disimpulkan Bahwa Absensi Pada kantor camat wawotobi Kabupaten Konawe sudah begitu baik Secara Menyeluruh, Karena sudah Menggunakan Sistem Absensi Manual dan digital, penggunaan absensi digital di kantor camat lebih efisien, akurat, dan mudah diakses di bandingkan dengan manual. Absensi digital juga memungkinkan analisis data yang lebih mendalam dan cepat, sehingga mudah di ketahui apabila ada pegawai yang tidak hadir.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan administrasi pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe.

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat penulis melakukan wawancara kepada pegawai Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe, dengan tiga indikator menurut Hasibuan yakni minat dalam bekerja, penerimaan delegasi dalam tugas, tingkat motivasi dalam bekerja. Berikut penuturan pegawai:

“saya hampir tidak memiliki kendala dalam menyelesaikan pekerjaan saya, kalau pun ada, selalu terselesaikan dengan baik karena rekan kerja dikantor camat ini saling mendukung dan membantu sama lain”. (wawancara pegawai, 29 juli 2024)

Dampak delegasi tugas yang diberikan pak camat pada saya berpengaruh positif terhadap kemampuan saya dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi, atau tugas pelayanan terhadap masyarakat, komunikasi saya lebih baik, pendelegasian membuat seseorang pegawai berkembang. (Wawancara Sekcam, 29 juli 2024)

“Sangat jelas motivasi saya dalam bekerja tentu saja yang pertama karena tanggung jawab terhadap pekerjaan, dan yang kedua adalah kerana kami pegawai digaji oleh negara. (awancara pegawai, 29 juli 2024)

Hasil Wawancara dengan beberapa pegawai diatas menunjukkan bahwa sejalan dengan pendapat Hasibuan yang dikutip dalam Nawawi (2016:29), bahwa kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yang terdiri dari:

- a). Minat dalam bekerja
- b). Penerimaan delegasi tugas, dan
- c). Tingkat motivasi seorang pekerja

Selain indikator minat dalam bekerja, penerimaan delegasi dalam tugas, tingkat motivasi dalam bekerja, hasil wawancara diatas terdapat satu indikator temuan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yakni gaji. Perolehan Gaji dari negara bagi pegawai kantor camat adalah hal yang penting mempengaruhi mereka dalam bekerja. Gaji adalah imblan jasa yang diberikan oleh seseorang, lembaga, ataupun negara.

D. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Administrasi pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe dapat dilihat pada tiga indikator. indikator pertama; Kualitas pegawai dalam bekerja atau menyelesaikan pekerjaan. Indikator pertama ini menunjukkan kualitas pegawai dalam mengerjakan tugas tergolong baik. indikator Kedua; Ketepatan waktu. Ketepatan waktu pegawai kantor camat Wawotobi dalam menyelesaikan pekerjaan masih perlu dilakukan upaya peningkatan, sebab ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan aspek kunci dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Indikator ketiga; Kehadiran. sebagian besar pegawai telah hadir tepat waktu dan mematuhi jam kerja yang ditetapkan. Namun, ada beberapa pegawai yang masih sering terlambat atau pulang lebih awal tanpa alasan yang jelas.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut;

1. Hendaknya Camat wawaotobi terus melakukan optimalisasi peningkatan kinerja pegawai agar tercipta pelayanan yang optimal pada masyarakat Kecamatan Wawotobi Kabupaten Konawe.
2. Hendaknya pegawai kantor camat wawotobi terus berupaya meningkatkan kinerja baik kinerja bagian kualitas kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas atau pelayanan masyarakat maupun dari sisi kehadiran.

E. Referensi

- Anonim. (2009). Wikipedia Indonesia
- Anwar Prabu Mangkunegara, (200), Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Dwiyanto, Agus. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta. Univ. Gajah Mada Pers.
- Muhamad, F. M., (2019). Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Meningkatkan Kualitas Hidup. Ejoernal.IP.Fisip-Unmul.ac.ad. diakses 28 Maret 2024.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Malayu, H., (2001). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, CV Haji Masagung, Jakarta.
- <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume>. Diakses 25 juli 2024
- <https://repository.bsi.ac.id>. Diakses 25 juli 2024
- Indonesian Journal Computer Science ISSN: 2829-3819, sundari@udb.ac.id, heribertus.hbs@bsi.ac.id. <https://repository.unair.ac.id>. Diakses 25 juli 2024
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 81 tahun 1993, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Lestari, T. (2015). *Kumpulan Teori Untuk Kajian Pustaka Penelitian*. Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja sektor publik*. yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

- Manik, Aulia, Windy & Delvy. (2021). Analisis Kinerja Sipil Negara (ASN). Skripsi. <https://eprints.uny.ac.id>. diakses 28 Maret 2024.
- Mathis R.L & J.H Jackson (2018) Resource Management: Management Sumber Daya Manusia. Terjemahan Rismawatii dan Mattalatu. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Refika
- Simanjuntak. (2005). Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Soenarmo. (2003). Manajemen Konflik Dalam Organisasi: Pedoman Praktis bagi Pemimpin Efektif, Cetakan Pertama, Bandung. Alfabeta.
- Sudarmanto. (2009). Manajemen Kinerja Organisasi. Raja Grafindo. Jakarta.
- Sulistiyani. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Y. Prakasa 2021. Etheses.iainkediri.ac.id. diakses bulan 17 Maret 2024