

Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Touluaan Selatan Di Kabupaten Minahasa Tenggara

Jurnal Administrativus Vol 3 No 2, E-ISSN 3026-3018

© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved ISSN

Grasela Ritzy Umboh ^{1*}, Thelma Wawointana ², Devie S. R. Siwij ³

¹²³Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

¹umbograsella@gmail.com; ² thelmawawointana@unima.ac.id ³ deviesiwij@yahoo.com

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:

Performance, ASN
Employees

Accepted: 15 Maret 2025

Revised : 1 April 2025

Published: 30 April 2025

The main objective of this study is to determine the Employee Performance at the South Touluaan District Office in Southeast Minahasa Regency. The approach used is descriptive qualitative. The number of informants in this study was 8 people. Data collection using observation, interview and documentation techniques. Data analysis through data collection, data reduction, data presentation and confirmation of conclusion drawing. The results of the study show employee performance is assessed from 4 indicators, namely 1) Achievement of work results according to Employee Performance Targets (SKP); 2) Civil Servant Skills; 3) Consistent working hours to provide conducive service quality to the community (improve the performance of the State Civil Apparatus); 4) Public response to the services provided by ASN employees. From the results it was found that the achievement of work results was not optimal because there were still obstacles and difficulties, there were still employees who were not disciplined, had not mastered technology. Employee skills are based on employee competencies. Consistent working hours such as being late to the office and not attending the morning assembly and being less disciplined in providing have a big influence such as the performance of ASN employees is not optimal. The public response regarding the service is good and positive but still receives complaints, suggestions and constructive complaints, while the complaints given by the public are not considered problems but are considered constructive criticism and direct complaints because the service is considered long due to long queues.

It is concluded that the Employee Performance at the South Touluaan District Office in Southeast Minahasa Regency is not yet optimal, but various solutions are provided to resolve existing obstacles and difficulties

INTISARI

Kata kunci:
Kinerja, Pegawai ASN

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Touluaan Selatan Di Kabupaten Minahasa Tenggara. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penegasan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pegawai di nilai dari 4

indikator yaitu 1) Pencapaian hasil kerja sesuai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP); 2) Keterampilan Pegawai Negeri Sipil; 3) Konsisten waktu kerja guna memberikan mutu pelayanan yang kondusif terhadap masyarakat (meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara); 4) Respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai ASN. Dari hasil didapatkan bahwa pencapaian hasil kerja Belum Optimal karena masih terdapat kendala dan kesulitan, masih ditemukan pegawai yang tidak disiplin, belum menguasai teknologi. Keterampilan pegawai berdasarkan kompetensi-kompetensi kepegawaian. Konsisten waktu kerja seperti terlambat datang ke kantor dan tidak mengikuti apel pagi serta kurang disiplin dalam memberikan mempunyai pengaruh yang besar seperti kinerja pegawai ASN belum optimal. Respon masyarakat terkait pelayanan baik dan positif namun masih tetap mendapatkan pengaduan, saran dan keluhan bersifat membangun, adapun pengaduan yang diberikan masyarakat bukan dianggap masalah tetapi dianggap kritik yang membangun serta keluhan langsung karena pelayanan yang dianggap lama yang dikarenakan antrian panjang. Disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Touluaan Selatan Di Kabupaten Minahasa Tenggara sepenuhnya belum optimal, namun berbagai solusi diberikan untuk menyelesaikan kendala serta kesulitan yang ada

I. PENDAHULUAN

karena memberikan manfaat yang signifikan. Sebuah organisasi mengharapkan para karyawannya untuk bekerja secara maksimal sesuai dengan kemampuan mereka demi mencapai hasil kerja yang optimal. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya akan sulit tercapai tanpa kontribusi kinerja yang optimal dari setiap karyawan. Secara umum, kinerja mencerminkan sikap mental dan perilaku yang berorientasi pada peningkatan kualitas pekerjaan dari waktu ke waktu, sehingga pekerjaan saat ini lebih baik daripada sebelumnya, dan pekerjaan di masa depan lebih baik dari sekarang. Pegawai atau karyawan akan merasa bangga dan puas ketika mereka mencapai prestasi berdasarkan kontribusi kerjanya terhadap perusahaan. Kinerja yang optimal merupakan harapan di setiap tempat kerja. Seorang pegawai dapat meraih hasil kerja yang memuaskan apabila performanya memenuhi standar yang ditetapkan, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas. [1]

Aspek-aspek seperti tingkat pendidikan, potensi, keterampilan, serta keterlibatan dalam program pendidikan, pelatihan, dan pemberian motivasi memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja seorang pegawai. Upaya peningkatan kinerja pegawai menjadi hal yang krusial, terutama mengingat adanya perubahan kebijakan pemerintah yang sejalan dengan semangat reformasi. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan kesempatan yang lebih luas bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pemerintahan dan pembangunan, sementara pemerintah beserta aparaturannya lebih berperan sebagai pihak yang memfasilitasi.

Sebuah organisasi dapat dipahami sebagai kelompok sosial yang terstruktur secara sengaja, memiliki batasan yang jelas, dan berfungsi secara terus-menerus untuk mencapai tujuan tertentu. [2]

Secara langsung, definisi tersebut menyiratkan perlunya mengatur pola interaksi antar manusia. Keberhasilan suatu Organisasi atau Instansi itu dilihat dari salah satu indikator penilaian kinerja Individu dalam suatu instansi maupun Organisasi, analisis kinerja pegawai sangat dibutuhkan dalam mengukur, membandingkan, bahkan menilai kualitas SDM yang ada, yang berkerja dalam suatu instansi atau organisasi. Dengan adanya penilaian kinerja atau penilaian performa dari setiap individu dapat mengukur gagal dan berhasilnya pelaksanaan dari suatu program, visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Peran yang dimainkan oleh karyawan dalam sebuah organisasi sangat mempengaruhi kemajuan atau kemunduran organisasi tersebut. Peran ini akan lebih berarti apabila karyawan bertindak secara efektif dan memiliki perilaku yang tepat, bukan hanya dilihat dari besarnya upaya yang dilakukan, tetapi juga dari arah upaya tersebut. Oleh karena itu, setiap karyawan perlu memahami dengan jelas tanggung jawab utama mereka, target kinerja yang harus dicapai, serta kemampuan untuk mengevaluasi pencapaian berdasarkan indikator keberhasilan yang telah ditetapkan. Setiap organisasi, baik yang bersifat swasta maupun pemerintah, memiliki tujuan tertentu yang ingin diwujudkan. Tujuan utama dari setiap perusahaan umumnya adalah untuk meraih keuntungan. Untuk tetap bersaing, perusahaan perlu memiliki sistem manajerial yang efisien, karena manajemen yang baik akan mendukung tercapainya tujuan organisasi dengan lebih mudah. Manajemen itu sendiri adalah suatu bidang ilmu dan seni yang berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya secara maksimal untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia, yang sering disebut sebagai pegawai, memainkan peran penting dalam pencapaian

tujuan instansi pemerintah dan menjadi penggerak utama dalam menjalankan organisasi. Para pegawai negeri berfungsi sebagai bagian dari aparatur negara yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang profesional, jujur, adil, dan merata dalam menjalankan tugas-tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Keberhasilan suatu organisasi atau instansi sangat bergantung pada kemampuannya dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Layanan yang diberikan mencerminkan kemampuan dan keahlian staf yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan. Selain itu, keberhasilan instansi dalam melayani masyarakat juga ditentukan oleh kinerja pegawai yang mengelola berbagai aspek administratif. [3]

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses untuk mencatat dan mengevaluasi capaian dari pelaksanaan kegiatan yang dilakukan, guna mendukung tercapainya misi organisasi melalui hasil-hasil yang dihasilkan, seperti produk, layanan, atau proses tertentu. Istilah penilaian kinerja dapat diartikan, menurut pendapat tertentu, sebagai "cara untuk menilai kontribusi individu terhadap organisasi mereka" (cara mengevaluasi sumbangan yang diberikan oleh setiap anggota organisasi kepada tempat mereka bekerja). Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disarankan bahwa penilaian atau pengukuran kinerja memegang peranan penting dalam menilai sejauh mana suatu organisasi berhasil atau gagal dalam mewujudkan visi dan misinya. Melalui kegiatan ini, organisasi mampu mengevaluasi perilaku dan pola kerja pegawai dalam menjalankan tugas mereka, sekaligus memahami posisi organisasi saat ini dalam kerangka perencanaan strategis yang telah dirumuskan, yang berada dalam lingkup manajemen.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) menetapkan bahwa penilaian kinerja PNS bertujuan untuk menjamin bahwa pembinaan PNS dilakukan secara adil dan objektif, serta didasarkan pada sistem prestasi dan pengembangan karier. Penilaian ini dilakukan dengan mengacu pada perencanaan kinerja baik pada tingkat individu maupun unit atau organisasi, dengan memperhatikan tujuan, pencapaian, hasil, manfaat, serta perilaku dari PNS. Pasal 4 dalam Peraturan Pemerintah tersebut mengatur bahwa penilaian kinerja PNS harus mengikuti prinsip-prinsip berikut: objektivitas, terukur, akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi.

Aparatur sipil negara (ASN) memiliki peran penting sebagai pihak yang dipercaya oleh negara untuk berkontribusi dalam mewujudkan keberhasilan pembangunan nasional. Oleh karena itu, ASN diharapkan mampu menjalankan tugasnya dengan baik dalam melayani masyarakat dan mengelola pemerintahan. Selain itu, ASN juga harus menjaga reputasi mereka dan mengutamakan kepentingan masyarakat dalam setiap tugas yang diemban. Untuk mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari, ASN diharapkan memiliki tingkat disiplin yang tinggi serta bertanggung jawab terhadap diri sendiri dan pekerjaan mereka. Keberhasilan bangsa ini dan pencapaian pembangunan nasional merupakan tanggung jawab yang dipercayakan oleh negara kepada para pejabatnya. [4]

Menurut temuan dari pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Camat Touluaan Selatan, ditemukan sejumlah permasalahan terkait kinerja pegawai. Salah satu masalahnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang belum optimal, ditandai dengan banyaknya keluhan dari warga terkait lambatnya pelayanan, bahkan ada dugaan pengurusan berkas sengaja dipersulit. Selain itu, tingkat disiplin pegawai juga masih rendah, seperti adanya pegawai yang tidak hadir dalam apel pagi setiap hari Senin, serta sekitar 5-8 pegawai datang terlambat setiap harinya. Tidak jarang juga ditemukan pegawai yang hanya mengisi daftar hadir kemudian pulang ke rumah atau meninggalkan kantor lebih awal. Permasalahan-permasalahan ini menyebabkan pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal.

Hasil kerja mengacu pada pencapaian yang diperoleh, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas, yang diraih oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, kinerja mencerminkan hasil yang diraih oleh seseorang setelah menyelesaikan tugas yang diembannya dalam suatu organisasi. Penilaian terhadap pekerjaan seseorang dapat diukur dari tingkat kualitas atau mutu yang tercapai, yang sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja yang maksimal akan tercapai jika karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar penilaian yang ditetapkan oleh organisasi.

Dalam penelitian mengenai manajemen kinerja karyawan, ada beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus karena kinerja individu seorang pegawai di dalam sebuah organisasi berperan penting terhadap keseluruhan kinerja organisasi tersebut, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi hasil yang dicapai organisasi. Keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan, baik secara perorangan maupun dalam kelompok. Kinerja merupakan indikator keberhasilan yang dihasilkan dari pelaksanaan tugas atau aktivitas tertentu dalam jangka waktu tertentu. Menurutnya, ada enam faktor yang dijadikan acuan untuk menilai kinerja pegawai, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen terhadap pekerjaan.

Peneliti menilai bahwa permasalahan ini sangat penting untuk diteliti agar pegawai di Kantor Kecamatan Touluaan dapat memberikan pelayanan yang maksimal serta terus mengembangkan kinerja mereka secara profesional. Dengan pertimbangan tersebut, peneliti memutuskan untuk mengangkat judul "Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Touluaan Selatan di Kabupaten Minahasa Tenggara."

II. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini. Peneliti memutuskan untuk menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena pendekatan ini memberikan kesempatan untuk mengidentifikasi masalah yang ada, yakni terkait dengan kinerja pelayanan pegawai di Kantor Camat Touluan Selatan, Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dari latar belakang masalah saat observasi awal dilaksanakan. [5]

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi panduan wawancara, yaitu: a) pendapat dari kepala serta staf di Kantor Kecamatan mengenai kinerja pelayanan; b) dokumentasi hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber; dan c) panduan untuk kegiatan observasi.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup beberapa tahapan, yang terdiri dari sebagai berikut: [6] :

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan

III. HASIL DAN PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Touluan Selatan . Tujuan peneliti adalah untuk mendeskripsikan Kinerja Pegawai ASN di Kantor Kecamatan Touluan Selatan. Berikut adalah rangkuman pembahasan yang peneliti susun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai.

Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh anggota organisasi berkontribusi pada tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Oleh karena itu, tingkat efektivitas pekerjaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan individu dan organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Keberhasilan organisasi dalam meraih tujuannya sangat bergantung pada pembagian tugas yang sesuai, agar setiap pegawai dapat menjalankan pekerjaan mereka secara efisien. Secara umum, efektivitas menggambarkan kondisi yang mencerminkan pencapaian sasaran yang telah ditentukan dalam pekerjaan.

Beberapa hasil penelitian yang diperoleh terkait Kinerja Pegawai ASN di Kantor Kecamatan Touluan Selatan Selatan yang di bagi ke dalam empat fokus penelitian yaitu:

1. Pencapaian hasil kerja sesuai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)

Kinerja karyawan berkaitan dengan kemampuan, keahlian, dan hasil yang ditunjukkan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya di tempat kerja. Penilaian terhadap kinerja dapat dilakukan dengan menilai pencapaian target yang telah ditetapkan, tingkat efisiensi, mutu pekerjaan, dan kemampuan dalam bekerja sama dengan rekan tim. Pencapaian sendiri adalah proses atau cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, pencapaian kinerja dapat diartikan sebagai rangkaian upaya yang dilakukan untuk memperoleh hasil yang optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian kerja menggambarkan hasil yang tercapai oleh individu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Hasil tersebut dapat diukur melalui keterampilan, komitmen, kualitas kerja, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas.

Untuk mengetahui pencapaian kerja, disarankan untuk mencatat setiap detail pencapaian yang diinginkan dan yang telah berhasil dicapai.

Kinerja karyawan dapat dievaluasi dengan cara membandingkan pencapaian yang telah diperoleh dengan target yang telah ditentukan. Pencapaian tersebut merujuk pada hasil yang dapat berupa produk atau barang, baik yang tampak maupun yang tidak tampak, yang dihasilkan dari pelaksanaan proyek dan merupakan bagian dari tugas atau tanggung jawab. Untuk menggambarkan tujuan ini, istilah yang sering digunakan antara lain kata benda seperti barang, produk, atau artefak yang perlu diproduksi dan diserahkan sebagai bagian dari kewajiban, atau kata keterangan yang menjelaskan apa yang harus disediakan sebagai bagian dari kewajiban tersebut.

Hasil studi menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas pegawai di bagian umum dalam distribusi surat menyurat belum terlaksana secara efektif dan efisien. Hal ini menyebabkan terjadinya keterlambatan kinerja dan menghambat jalannya proses organisasi pada perangkat daerah. Dari sisi pelayanan administrasi, masih terlihat bahwa distribusi surat menyurat di Kantor Kecamatan belum berjalan dengan optimal, yang disebabkan oleh kurangnya perhatian dari pegawai Bagian Umum. Akibatnya, perangkat daerah hanya memberikan respons yang kurang serius terhadap pelayanan administrasi, baik dalam hal tanggung jawab, komunikasi, maupun responsivitas.

2. Keterampilan Kerja Pegawai Negeri Sipil

Kemampuan kerja mengacu pada keahlian atau kompetensi khusus yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan secara efektif dan efisien. Kemampuan tersebut terbagi menjadi dua kategori, yaitu keterampilan teknis (*hard skills*) dan keterampilan sosial (*soft skills*). Berikut adalah beberapa keterampilan yang biasanya dikembangkan di tempat kerja 1) Pelayanan pelanggan; 2) Manajemen waktu; 3) Pemikiran strategis; 4) Pengetahuan industri atau produk; 5) Profesionalisme'

Keterampilan yang dimiliki oleh pegawai didasarkan pada kompetensi yang sesuai dengan bidang masing-masing. Contoh keterampilan yang dimaksud antara lain penguasaan teknologi, kemampuan untuk meningkatkan kinerja, kemampuan berkomunikasi secara efektif, dan kemampuan dalam menyajikan layanan yang memadai bagi masyarakat. Namun dalam hal ini masih terjadi juga hambatan-hambatan seperti masih ada pegawai yang belum menguasai teknologi dengan baik serta belum mampu melakukan pelayanan secara optimal. Menjaga konsistensi jam kerja untuk memastikan kualitas pelayanan yang mendukung kenyamanan masyarakat (meningkatkan performa Aparatur Sipil Negara).

3. Konsisten waktu kerja guna memberikan mutu pelayanan yang kondusif terhadap masyarakat (meningkatkan kinerja aparatur sipil negara).

Konsistensi adalah kemampuan untuk terus melakukan sesuatu dengan teratur dan tanpa perubahan yang signifikan sepanjang waktu. Hal ini dapat diartikan sebagai melakukan aktivitas secara teratur, mempertahankan sikap yang stabil dalam berbagai keadaan, atau mencapai suatu tujuan dengan cara yang sama secara terus-menerus. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa masih ada pegawai yang tidak disiplin seperti terlambat datang ke kantor dan tidak mengikuti apel pagi serta Tidak disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga berpengaruh pada hasil kerja yang tidak optimal. Peraturan disiplin bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang tertib dan mendukung pegawai dalam meningkatkan kinerja mereka. Hal ini diharapkan dapat mendorong kompetisi sehat di antara pegawai agar lebih fokus dan produktif dalam menjalankan tugas pemerintahan dan pembangunan. Kedisiplinan kerja juga merupakan langkah yang diambil oleh setiap instansi, termasuk kelurahan, untuk memastikan peraturan dan tata tertib diterapkan dengan baik kepada semua karyawan. Untuk kedisiplinan tersebut meliputi pengelolaan absensi, penerapan tata tertib, peraturan, serta kedisiplinan dalam pemanfaatan peralatan kerja. Sebagai salah satu aparatur sipil negara haruslah dapat melakukan tugas dengan begitu sangat baik karena mereka menjadi contoh dalam untuk masyarakat. Sebagai Aparatur Sipil Negara wajib melakukan serta menaati semua peraturan tentang perundang-undang yang sudah ada sebelumnya.[4]

4. Respon masyarakat terhadap pelayanan pegawai ASN di kantor Kecamatan Touluaan Selatan

Tanggapan atau respon merujuk pada kesan yang tersisa setelah rangsangan atau perangsang tidak ada lagi. Ketika pengamatan berakhir dan hanya kesan yang tertinggal, peristiwa tersebut dianggap sebagai tanggapan. Untuk menganalisis respon masyarakat, hal ini dapat dilihat melalui persepsi, sikap, dan partisipasi mereka. Proses respon dimulai dengan sikap individu, karena sikap mencerminkan kecenderungan atau kesiapan seseorang untuk bertindak ketika menghadapi rangsangan tertentu. Perubahan sikap dapat menggambarkan bagaimana seseorang atau kelompok menanggapi objek tertentu, seperti perubahan dalam lingkungan atau kondisi lainnya. Sikap yang muncul dapat bersifat positif, yaitu kecenderungan untuk menyukai, mendekati, atau mengharapkan sesuatu, dan seseorang dikatakan menunjukkan respon positif jika dilihat dari aspek kognitif, afektif, dan psikomotoriknya. Respon negatif dapat terjadi ketika informasi yang diterima atau perubahan pada objek tidak mempengaruhi perilaku individu, bahkan dapat membuat mereka cenderung menghindari atau menaruh kebencian terhadap objek tersebut.

Respon seseorang bisa berupa reaksi yang baik atau buruk, positif atau negatif. Jika tanggapan yang diberikan bersifat positif, individu cenderung merasa tertarik atau mendekati objek yang dimaksud, sementara jika tanggapannya negatif, mereka akan lebih memilih untuk menjauhi objek tersebut. Tanggapan ini merupakan reaksi terhadap suatu rangsangan yang melibatkan perhatian, persepsi, pengetahuan, kesadaran, dan sikap individu yang menerimanya. Ada dua jenis tanggapan, yaitu tanggapan aktif yang diikuti oleh tindakan sebagai respons terhadap rangsangan, dan tanggapan pasif yang tidak disertai dengan tindakan. Berdasarkan teori ini, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan tanggapan dalam penelitian ini adalah reaksi terhadap rangsangan, baik yang bersifat positif maupun negatif, yang diberikan oleh komunikator dalam bentuk opini, pesan, atau sikap, baik pada tingkat individu maupun masyarakat secara umum.

Respon masyarakat terkait pelayanan pegawai ASN baik dan positif namun masih tetap mendapatkan pengaduan, saran dan keluhan bersifat membangun, adapun pengaduan yang diberikan masyarakat bukan dianggap masalah tetapi dianggap kritik yang membangun serta keluhan langsung karena pelayanan yang dianggap lama yang dikarenakan antrian panjang.

Penelitian ini memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samsudin, M. (2021) yang berjudul "Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga". Dalam studi tersebut, disimpulkan bahwa perlu adanya penelitian lanjutan terkait kinerja pelayanan publik di kantor kelurahan Kecandran, Kecamatan Sidomukti,

dengan fokus utama pada sumber daya manusia dan responsivitas pegawai.

Penelitian yang dilakukan mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Langowan Barat, Kabupaten Minahasa, menemukan bahwa staf kecamatan Ranowulu telah memiliki pemahaman yang baik mengenai tugas dan tanggung jawab mereka. Meskipun demikian, beberapa aparat tampak kurang disiplin dalam hal pengelolaan waktu dan menunjukkan sikap yang cenderung santai. Dalam aspek kebutuhan, seperti gaji dan tunjangan, sudah dipenuhi meskipun kebutuhan meningkat akibat pandemi Covid-19. Selain itu, hubungan antar individu di antara pegawai berjalan dengan baik. Dalam hal pengalaman, beberapa aparat memiliki pengalaman yang cukup, sementara yang lainnya masih terbatas, namun semuanya berusaha belajar dari pengalaman. Dalam hal harapan, setiap pegawai memiliki tujuan yang serupa, yaitu untuk menyajikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan Visi dan Misi Kota Bitung. Dari sisi pelayanan publik, untuk aspek responsivitas, kebutuhan masyarakat umumnya dapat dipenuhi atau diselesaikan dengan baik. Dalam hal tanggung jawab, perangkat kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Namun, dalam aspek akuntabilitas, ada beberapa pegawai yang masih tidak mengikuti prosedur dengan baik, hanya datang untuk absen dan kemudian kembali ke rumah tanpa melaksanakan tugas lebih lanjut.

Hasil dari penelitian dan analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan layanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai, yang diukur melalui berbagai indikator seperti keberwujudan (*tangible*), keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dan sangat positif. [7]

Kinerja mengacu pada kemampuan untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas atau kesuksesan suatu pekerjaan sangat dipengaruhi oleh cara pelaksanaannya. Keberhasilan dalam menjalankan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat bergantung pada kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN), yang diatur dalam Undang-Undang (UU) Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN. Kinerja ASN meliputi tindakan yang terlihat jelas dari setiap pegawai, yang tercermin dari hasil kerja yang dicapai sesuai dengan peran mereka dalam organisasi, serta penerapan prinsip-prinsip seperti kolaborasi, efisiensi waktu, pemanfaatan fasilitas, dan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja. [8]

Faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang kondusif, pengetahuan yang cukup, pemanfaatan alat yang sesuai, sikap positif, kedisiplinan, rasa tanggung jawab, motivasi, kemampuan, keterampilan, dan penerapan teknik manajerial, semuanya berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dampak positif ini secara langsung memengaruhi produktivitas karyawan, karena suasana kerja yang mendukung cenderung menghasilkan output yang lebih optimal. Selain itu, penerapan pelayanan yang efisien sangatlah penting untuk mendukung peningkatan kinerja serta memberikan layanan kepada masyarakat dengan cara yang efektif, efisien, dan bertanggung jawab sesuai dengan visi dan kebijakan organisasi. Pengertian administrasi sendiri bisa memiliki makna yang luas maupun sempit, tergantung pada konteksnya.

Administrasi, dalam arti yang lebih umum, mencakup serangkaian proses yang dilakukan untuk melaksanakan kegiatan organisasi guna mencapai tujuan yang telah dirumuskan, dengan menggunakan sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya non-manusia. Dalam arti yang lebih spesifik, administrasi mengacu pada berbagai kegiatan yang dilakukan oleh sejumlah anggota organisasi untuk mencapai sasaran jangka pendek yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, administrasi dapat diartikan sebagai penggunaan kemampuan dan keahlian dalam bekerja guna mencapai tujuan secara efisien dan efektif melalui pendekatan yang logis. Pelayanan administratif adalah bentuk layanan yang disediakan oleh unit pelayanan, mencakup berbagai kegiatan seperti pencatatan, analisis, pengambilan keputusan, penyusunan dokumen dan kebijakan, koordinasi tugas serta fungsi, hingga pemantauan dan evaluasi program. Selain itu, layanan ini juga meliputi pengelolaan teknis di bidang perlengkapan, tata kelola rumah tangga, administrasi, pengarsipan, pengiriman dokumen, dan sistem komunikasi sandi.

IV.KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai ASN di Kantor Kecamatan Touluaan Selatan belum optimal hal ini yang dilihat dari 4 indikator dimana pencapaian hasil kerja belum Optimal karena masih terdapat kendala dan kesulitan, masih ditemukan pegawai yang tidak disiplin, belum menguasai teknologi. Keterampilan pegawai berdasarkan kompetensi-kompetensi kepegawaian, penguasaan teknologi, mengembangkan kinerja, mampu berkomunikasi dengan baik dan mampu melayani masyarakat dengan baik. Konsisten waktu kerja pegawai masih belum efektif dan efisien. Respon masyarakat terkait pelayanan baik dan positif namun masih tetap mendapatkan pengaduan, saran dan pengeluhan bersifat membangun, adapun pengaduan yang diberikan masyarakat bukan dianggap masalah tetapi dianggap kritik yang membangun serta pengeluhan langsung karena pelayanan yang dianggap lama yang dikarenakan antrian panjang

REFERENSI

- [1] E. Prasetyo, F. Riadi, N. Rinawati, and R. Resawati, "Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Aman Account. Manag. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 61–66, 2021, doi: 10.55208/aj.v1i2.20.

- [2] E. Budiyanto and M. Mochklas, *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja*. 2020.
- [3] 2020 Suparyanto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, vol. 5, no. 3. 2020.
- [4] T. B. Tasik, T. Wawointana, M. Si, and D. S. R. Siwij, "Disiplin Pegawai Aparatur Sipil Negara Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado," *J. Adm.*, vol. I, no. I, p. pp XX-XX.
- [5] L. J. Moleong, "Metodologi penelitian kualitatif/penulis," *Prof. DR. Lexy J. Moleong, MA PT Remaja Rosdakarya*. 2018.
- [6] M. Firmansyah, M. Masrun, and I. D. K. Yudha S, "Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif," *Elastisitas - J. Ekon. Pembang.*, vol. 3, no. 2, pp. 156–159, 2021, doi: 10.29303/e-jep.v3i2.46.
- [7] A. Sadat, "Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Denai," *J. Taushiah FAI-UISU*, vol. 9, no. 2, pp. 14–19, 2019.
- [8] Novia Tumilantouw, M. Mandagi, and W. Bogar, "Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan," *J. Mirai Manag.*, vol. 4, no. 2, pp. 122–136, 2019.
- [9] MH Dr.Itje Pangkey, MSi, Margareth Inof Riisyie Rantung, SH., MAP., *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. Tahta Media, 2023.
- [10] Andry, Hendry. "Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Batang Kulim Kabupaten Pelalawan." *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi* 7, no. 2 (2021): 1–10. <https://doi.org/10.25299/wedana.v7i2.8225>.
- [11] Devie S. R. Siwij 2 Virginia T. Tiranda 3 Goinpeace H. Tumbel 1, "Effectiveness of Next Generation Regional Management Information System Implementation at the Regional Finance and Asset Agency of North Sulawesi Province," *Technium Social Sciences Journal* 49 (2023): 207–13.
- [12] Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Kabupaten Minahasa.
- [13] Hirawan, Zaenal, and Dewi Nurasiatin. "Mekanisme Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Subang." *The World of Financial Administration Journal* 5, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.37950/wfaj.vi.1660>.
- [14] Cantika Suryani, Thelma Wawointana, Devie S. R Siwij, Ismi Dini Saefa (2023) *Kepatuhan Masyarakat Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Maesa Unima Kecamatan Tondano Selatan Kabupaten Minahasa*
- [15] Aswad, Khaerul. "Efektifitas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) Di Bapenda Kabupaten Bulukumba." *Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Polotik*, 2020,