

Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango

Lisawati Dalila (1), Ismet Sulila (2), Rusli Isa (3)

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo
Email Korespondensi: lisawatidalila@gmail.com

Abstrak: Reformasi birokrasi merupakan upaya strategis pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Salah satu aspek penting dalam reformasi birokrasi adalah peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelaksana kebijakan dan penyedia layanan publik, khususnya di tingkat pemerintahan kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan informan yang terdiri dari aparatur kecamatan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Kinerja ASN dianalisis berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Robbins, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN di Kantor Camat Suwawa belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keterlambatan dalam pelayanan, ketidaktepatan waktu kehadiran pegawai, kurangnya responsivitas, serta belum maksimalnya pemanfaatan waktu kerja dan inisiatif aparatur. Meskipun demikian, sebagian ASN telah menunjukkan sikap pelayanan yang baik dan berupaya menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kinerja ASN di Kantor Camat Suwawa perlu didukung oleh penguatan disiplin kerja, peningkatan tanggung jawab dan komitmen aparatur, perbaikan sistem pelayanan, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik terkait kinerja ASN di tingkat pemerintahan kecamatan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah kecamatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Kata kunci: Kinerja Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik, Administrasi Publik, Kecamatan, Reformasi Birokrasi.

Abstract: Bureaucratic reform is the government's strategic effort to realize effective, accountable, and service-oriented governance. One of the important aspects of bureaucratic reform is the improvement of the performance of the State Civil Apparatus (ASN) as policy implementers and public service providers, especially at the sub-district government level. This study aims to find out and analyze the performance of the State Civil Apparatus at the Suwawa Sub-district Office, Bone Bolango Regency. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data was obtained through observation, interviews, and documentation, with informants consisting of sub-district officials and the community as service users. Data analysis is carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The performance of ASN is analyzed based on the indicators stated by Robbins, namely work quality, work quantity, punctuality, effectiveness, independence, and work commitment. The results of the study show that the performance of ASN at the Suwawa Sub-district Office has not been fully optimal. This can be seen from the continued delays in service, untimely employee attendance, lack of responsiveness, and not yet optimal use of work time and apparatus initiatives. Nevertheless, some ASN have shown a good service attitude and are trying to carry out their duties in accordance with applicable regulations. This study concludes that improving the performance of ASN at the Suwawa Sub-district Office needs to be supported by strengthening work discipline, increasing the responsibility and commitment of the apparatus, improving the service system, and supporting adequate facilities and infrastructure. Theoretically, this research contributes to the development of public administration studies related to the performance of ASN at the sub-district government level. Practically, the results of this research are expected to be evaluation and recommendations for the sub-district government in an effort to improve the quality of public services to the community.

Keywords: Performance of State Civil Apparatus, Public Service, Public Administration, District, Bureaucratic Reform.

Article History :

Received 12-11-2025; Revised 25-11-2025; Accepted 24-12-2025

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia terus melakukan reformasi birokrasi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Salah satu langkah strategis yang ditempuh adalah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Undang-undang ini bertujuan untuk membentuk aparatur pemerintahan yang profesional, terbuka, berintegritas, kompeten, serta produktif dalam menjalankan tugas negara. Melalui regulasi tersebut, pemerintah menegaskan bahwa aparatur sipil negara harus bekerja secara profesional, netral dari pengaruh politik, serta menjunjung tinggi prinsip bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Dalam sistem birokrasi pemerintahan, aparatur sipil negara merupakan unsur utama pelaksana kebijakan publik. Sejak negara ini berdiri, keberadaan aparatur sipil negara selalu dibutuhkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan dan pembangunan nasional. Aparatur sipil negara bertugas merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus menjadi penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, peran aparatur sipil negara tidak hanya sebatas pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai pelayan publik yang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kebijakan pemerintah dapat diterapkan secara efektif dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, dalam (Hasan, 2022: 1).

Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sangat ditentukan oleh kualitas kinerja Aparatur Sipil Negara. Aparatur sipil negara yang memiliki kinerja baik mampu menyelesaikan tugas secara tepat waktu, bertanggung jawab, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kinerja mencerminkan tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya selama periode tertentu, yang ditunjukkan melalui konsistensi kerja, efisiensi, kedisiplinan, serta dedikasi dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kinerja yang optimal, aparatur sipil negara dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan keberhasilan program pemerintah, dalam (Reza, 2024: 22).

Secara umum, kinerja pegawai dapat dipahami sebagai hasil akhir dari usaha individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja dapat diamati dan diukur melalui pencapaian hasil kerja, pemanfaatan waktu, pengelolaan sumber daya, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi biasanya menunjukkan komitmen kerja, kemampuan bekerja secara mandiri maupun tim, serta kemauan untuk terus meningkatkan kompetensi diri. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai perlu didukung oleh sistem evaluasi yang objektif, pelatihan yang memadai, dan dukungan pimpinan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien, dalam (Ilham, 2019: 1)

Dalam konteks pemerintahan daerah, salah satu perangkat daerah yang berperan penting dalam pelayanan publik adalah kecamatan. Kecamatan merupakan unit pemerintahan yang menjadi perpanjangan tangan pemerintah kabupaten/kota di tingkat lokal, sekaligus wadah aspirasi masyarakat dalam berbagai urusan administrasi dan sosial. Kecamatan memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan, penegakan hukum, serta penguatan sistem demokrasi di tingkat masyarakat. Oleh karena itu, kecamatan dituntut untuk memahami secara jelas peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan.

Untuk memperkuat penelitian ini, maka diuraikan beberapa penelitian sebelumnya yaitu penelitian Agustian et al. (2024) dan Sukri et al. (2024) dilakukan pada lokasi dan karakteristik wilayah yang berbeda, sehingga menghasilkan temuan yang tidak sepenuhnya sama. Penelitian Agustian et al. (2024) lebih menekankan pada belum optimalnya kinerja pegawai akibat rendahnya disiplin, responsivitas, serta komitmen kerja, sedangkan penelitian Sukri et al. (2024) menunjukkan bahwa

kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan administrasi sudah relatif baik dan mendapatkan penilaian positif dari masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan teknis.

Sementara itu, penelitian mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa, dapat dijelaskan bahwa penelitian terdahulu tersebut memiliki persamaan sekaligus perbedaan. Persamaannya terletak pada fokus kajian, yaitu sama-sama meneliti kinerja Aparatur Sipil Negara dengan menggunakan indikator kinerja yang relatif serupa, seperti kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja, serta menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami kondisi kinerja aparatur secara mendalam di lingkungan pemerintahan tingkat kecamatan/kelurahan. Kesamaan lainnya juga terlihat pada tujuan penelitian, yakni untuk menggambarkan sejauh mana kinerja Aparatur Sipil Negara dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dengan demikian, penelitian berbeda dari penelitian terdahulu pada aspek konteks, temuan empiris, dan permasalahan spesifik yang dihadapi di Kantor Camat Suwawa, namun tetap sejalan secara konseptual dan teoritis karena sama-sama menegaskan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara yang belum optimal akan berdampak pada kualitas pelayanan publik. Perbedaan inilah yang memperkuat posisi penelitian Anda sebagai kajian yang relevan dan penting untuk memberikan gambaran serta rekomendasi perbaikan kinerja Aparatur Sipil Negara secara lebih kontekstual di lingkungan Kantor Camat Suwawa.

Salah satu kecamatan yang menjalankan fungsi tersebut adalah Kantor Kecamatan Suwawa di Kabupaten Bone Bolango. Kantor kecamatan ini dipimpin oleh seorang camat dan memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan umum, pemberdayaan masyarakat, serta menjaga ketertiban umum. Selain itu, Kantor Kecamatan Suwawa juga bertanggung jawab dalam memberikan berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti pembuatan surat rekomendasi, pengurusan KTP, Kartu Keluarga, dan layanan administrasi lainnya. Pelaksanaan tugas-tugas tersebut sangat bergantung pada kinerja aparatur yang bekerja di lingkungan kantor kecamatan.

Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango sebagai salah satu instansi pemerintah di tingkat kecamatan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal, kinerja aparatur sipil negara di Kantor Camat Suwawa menunjukkan kondisi yang cukup beragam. Di satu sisi, sebagian aparatur sipil negara telah melaksanakan tugas sesuai dengan aturan dan menunjukkan sikap yang ramah dalam pelayanan. Namun di sisi lain, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan pelayanan, kurangnya responsivitas pegawai, serta belum optimalnya inisiatif aparatur dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur sipil negara di Kantor Camat Suwawa masih perlu mendapat perhatian dan perbaikan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja aparatur sipil negara di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Permasalahan pertama adalah ruang tunggu yang masih kurang nyaman, yang ditandai dengan keterbatasan tempat duduk, kondisi ruangan yang sempit, serta fasilitas pendukung yang belum memadai. Kondisi ini menyebabkan masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu pelayanan dan dapat menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Permasalahan selanjutnya adalah masih adanya pegawai yang kurang fokus saat bekerja. Hal ini terlihat dari perilaku pegawai yang tidak sepenuhnya memperhatikan tugas pelayanan, seperti berbincang di luar kepentingan pekerjaan atau kurang responsif terhadap kehadiran masyarakat. Kurangnya fokus kerja ini berdampak pada lambatnya proses pelayanan dan menurunkan efektivitas kerja aparatur.

Masalah berikutnya adalah kurangnya aktivitas kerja yang terlihat selama jam pelayanan. Pada waktu tertentu, aktivitas pelayanan tampak sepi meskipun masih dalam jam kerja, sehingga menimbulkan kesan bahwa pelayanan belum berjalan secara optimal. Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai dan profesionalitas instansi.

Selain itu, ditemukan pula ketidaktepatan waktu dalam jam kerja, di mana masih terdapat pegawai yang datang terlambat atau tidak berada di tempat saat jam pelayanan berlangsung. Ketidaktepatan waktu ini berpotensi menghambat proses pelayanan kepada masyarakat dan menunjukkan rendahnya kedisiplinan kerja aparatur.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Absensi Pegawai ASN Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango Pada Bulan Januari-April Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Pegawai	Tidak Hadir	Terlambat Masuk	Cepat Pulang
1	Januari	16	6	5	4
2	Februari	16	5	7	3
3	Maret	16	9	4	6
4	April	16	4	3	5

Sumber: Kasubag Umum dan Kepegawaian Kantor Camat Suwawa

Permasalahan lainnya adalah ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dan jumlah masyarakat yang dilayani. Pada saat tertentu, jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan administrasi cukup banyak, sementara jumlah pegawai yang melayani terbatas. Akibatnya, antrian menjadi panjang dan waktu pelayanan menjadi lebih lama dari yang seharusnya. Masalah terakhir yang ditemukan adalah pegawai yang kurang sigap dalam melayani masyarakat atau cenderung menunda pekerjaan. Hal ini terlihat dari lambannya respons pegawai dalam memberikan pelayanan serta adanya pekerjaan yang tidak segera diselesaikan. Kondisi tersebut dapat menghambat kelancaran pelayanan dan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kantor Camat. Berangkat dari konteks penelitian di atas, peneliti tertarik untuk menyusun sebuah penelitian yang berjudul "Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango".

Fokus dan Subfokus Penelitian

Berdasarkan konteks dan permasalahan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka fokus utama penelitian ini adalah kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Fokus penelitian ini diarahkan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab ASN dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Kinerja tersebut ditinjau berdasarkan indikator kinerja yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Indikator-indikator ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai sejauh mana ASN mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan dan menjalankan fungsi pemerintahan di tingkat kecamatan. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara pada level pemerintahan kecamatan. Penelitian ini memperkaya kajian empiris terkait penerapan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Robbins, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya kinerja ASN sebagai faktor penentu keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tujuan serta menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan secara efektif dan akuntabel. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi instansi pemerintah kecamatan, khususnya Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kinerja ASN telah berjalan, sekaligus memberikan masukan mengenai aspek-aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih guna meningkatkan kinerja aparatur di masa yang akan datang. Sementara itu, bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan pemahaman mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara, khususnya dalam konteks pemerintahan kecamatan, serta sebagai pengalaman akademik dalam penerapan teori ke dalam praktik penelitian lapangan.

Konsep Administrasi Publik

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin *Ad* dan *Ministrare*, yang berarti "membantu, melayani, atau memenuhi", serta *administration* yang berarti "pemberian bantuan, pemeliharaan, pengelolaan". Dalam konteks sempit, administrasi mencakup aktivitas seperti pencatatan, surat-menyurat, pembukuan sederhana, mengetik, pengaturan agenda, dan hal-hal teknis

terkait tata usaha. Ketika dilihat secara lebih luas, administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua atau lebih orang untuk mencapai tujuan tertentu dengan efisien dan efektif. Administrasi merujuk pada upaya dan kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai sasaran dalam (Marwiyah, 2023: 10)

Istilah Publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang merujuk pada hal yang umum, kelompok masyarakat atau negara. Publik juga dapat diartikan sebagai penduduk, masyarakat, warga negara, dan rakyat. Dalam aspek sosiologi, masyarakat dipahami sebagai sebuah sistem hubungan sosial antara individu yang hidup dengan norma atau nilai yang telah disepakati bersama. Di sisi lain, Publik adalah kelompok orang-orang yang memiliki perhatian, minat, atau kepentingan yang serupa dan tidak terikat oleh norma atau nilai tertentu dalam (Marwiyah, 2023: 17) Chandler dan Plano dalam Keban (Anggraini et al., 2020: 26), menyatakan bahwa, administrasi publik adalah proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisasikan dan dikoordinasikan untuk merumuskan, menerapkan, dan mengelola keputusan kebijakan publik.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan sebuah proses yang mencakup pengaturan, pengelolaan, dan kolaborasi antar berbagai pihak dalam pelaksanaan pemerintahan untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Di samping itu, administrasi publik memiliki sifat yang berubah-ubah, melibatkan berbagai komponen seperti pemerintah, organisasi, dan masyarakat dalam usaha bersama untuk mencapai kesejahteraan serta keadilan sosial. Selain itu, administrasi publik berfungsi dalam menciptakan sistem pemerintahan yang peka dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien.

Dimensi Administrasi Publik

Menurut Keban dalam (Rodiyah et al., 2021: 43) suatu administrasi publik memiliki dimensi-dimensi strategi antara lain sebagai berikut:

1) Dimensi Kebijakan

Dimensi kebijakan meliputi proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penetapan tujuan dan metode atau pilihan terbaik untuk mencapai tujuan itu dapat diibaratkan dengan cara otak manusia bekerja dengan arahan atau tujuan dari suatu tindakan. Kebijakan publik adalah penggunaan strategis dari sumber daya yang tersedia untuk menyelesaikan masalah-masalah yang berhubungan dengan publik atau pemerintah. Kebijakan publik memiliki prinsip-prinsip seperti langkah-langkah kebijakan, analisis kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pemantauan, dan evaluasi kebijakan.

2) Dimensi Organisasi

Teori organisasi selalu mengalami perubahan paradigma. Paradigma yang pertama fokus pada desain organisasi untuk mencapai efisiensi melalui sistem otoritas dan menekankan spesialisasi, sentralisasi, serta formalitas. Paradigma kedua menempatkan manusia sebagai makhluk sosial dan menekankan pentingnya kondisi lingkungan kerja dalam aktivitas kerja. Paradigma ketiga melihat organisasi sebagai sistem yang terdiri dari saling ketergantungan dengan lingkungan, keterbukaan terhadap lingkungan, sifat rasional dan objektif, serta kolaborasi kelompok kerja yang solid. Organisasi dianggap sebagai “sistem mekanis” dan “sistem organik.” Paradigma keempat berpendapat bahwa organisasi sebaiknya membentuk pasangan unit kerja (membangun jaringan dengan organisasi lain).

3) Dimensi Manajemen

Dimensi manajemen berhubungan dengan cara menerapkan keputusan yang telah dibuat melalui prinsip-prinsip manajemen. Manajemen itu sendiri adalah suatu proses untuk mencapai hasil melalui orang lain. Sementara itu, manajemen publik berarti mengelola lembaga pemerintah.

4) Dimensi Etika

Etika terdiri dari kebiasaan, tradisi, moral, dan karakter. Terdapat empat aliran utama dalam etika, yaitu Teori Empiris yang berpendapat bahwa etika berasal dari pengalaman manusia. Teori Rasional yang berargumen bahwa penilaian baik atau buruk bergantung pada alasannya. Teori Intuisi yang berkeyakinan bahwa manusia secara alami memiliki pemahaman tentang baik dan buruk. Teori Relevansi yang menyatakan bahwa pemahaman benar atau salah berlandaskan pada Tuhan. Etika menjadi salah satu aspek terpenting dalam administrasi publik karena kegiatan

administrasi publik terkait dengan maksud dan tujuan tertentu, bertujuan untuk memenuhi kepentingan atau kebahagiaan masyarakat, serta dilakukan dengan kewajiban dan motivasi yang benar.

5) Dimensi Lingkungan

Dinamika atau perubahan faktor internal dalam administrasi publik seperti kebijakan, manajemen, organisasi, moral atau etika, dan kinerja sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal yang merupakan lingkungan. Situasi lingkungan di sini dapat dipahami melalui sistem politik, ekonomi, sosial, dan budaya suatu negara yang memiliki pengaruh besar atau bahkan mengatur administrasi publik. Oleh karena itu, kemampuan untuk memahami dan beradaptasi dengan lingkungan menjadi sangat penting. Lingkungan dalam konteks ini mencakup semua elemen di luar batas organisasi. Terdapat pandangan bahwa interaksi yang minim antara suatu organisasi dan lingkungannya serta tindakan yang diambil oleh organisasi tidak bergantung pada perubahan lingkungan. Sistem ini dikenal sebagai "sistem tertutup". Selanjutnya, muncul paradigma sistem terbuka yang menganggap pentingnya keberadaan dan perkembangan suatu organisasi terkait dengan sistem lingkungan di sekitarnya.

6) Dimensi Akuntabilitas Kinerja

Dimensi akuntabilitas kinerja dalam administrasi publik mencakup beberapa aspek utama yang memastikan transparansi, efektivitas, dan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan tugas pemerintahan. Dimensi ini berperan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, meningkatkan kepercayaan publik, serta memastikan bahwa kebijakan dan layanan publik berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Keenam dimensi yang disebutkan sebelumnya tentunya harus mendapatkan perhatian khusus, karena keenam dimensi ini sangat penting dalam memberikan kontribusi yang signifikan dalam menentukan sehat tidaknya sistem administrasi publik. Dari keenam dimensi administrasi publik di atas, yang paling relevan dengan judul penelitian "Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango" adalah Dimensi Akuntabilitas Kerja. Akuntabilitas kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu dalam melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penilaian kinerja aparatur sipil negara mencakup aspek seperti produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas, yang semuanya berperan penting dalam evaluasi efektivitas pelayanan publik. Dengan menekankan akuntabilitas kinerja, penelitian dapat mengidentifikasi sejauh mana aparatur sipil negara di Kantor Camat Suwawa melaksanakan tugas pokok dan fungsi mereka secara efektif, serta bagaimana mereka mempertanggungjawabkan hasil kerja kepada publik. Fokus pada dimensi ini akan memberikan gambaran jelas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dan area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja aparatur sipil negara.

Kinerja

Pengertian Kinerja

Istilah "kinerja" berasal dari pemahaman tentang "*performance*". Beberapa orang juga mendefinisikan "*performance*" sebagai hasil dari pekerjaan atau prestasi. Namun, kinerja sebenarnya memiliki arti yang lebih komprehensif, yang tidak hanya mencakup hasil akhir, tetapi juga cara proses kerja dilakukan. Definisi lain dari kata "kinerja" dalam bahasa Indonesia adalah terjemahan dari kata "*performance*" dalam bahasa Inggris yang berarti: (1) aktivitas atau tindakan, atau (2) penampilan atau pertunjukan yang dikutip dalam (Onsardi & Finthariasari, 2022: 107). Kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja, juga dikenal sebagai *performance*, adalah perolehan prestasi kerja dan pencapaian hasil kerja individu, kelompok, dan organisasi. Kinerja saling bersinergi untuk melaksanakan strategi untuk mengembangkan sistem umpan balik yang menggabungkan berbagai kemampuan kinerja yang telah dirancang sebelumnya.

Berdasarkan pendapat Robbins dalam (Subadi, 2020: 106), kinerja merupakan hasil yang diraih oleh pegawai dalam tugasnya berdasarkan standar tertentu yang berlaku untuk pekerjaan tersebut. Menurut Moehariono dalam (Manik, 2021: 26), kinerja merujuk pada hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok individu dalam sebuah organisasi, baik dalam ukuran angka maupun kualitas, yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban. Sementara itu, kinerja diartikan sebagai

dokumentasi mengenai hasil yang diperoleh dari suatu aktivitas tertentu dalam rentang waktu yang ditentukan, dalam Sedamaryanti (Ismail, 2021: 3).

Menurut Siagian dalam (Otoluwa, 2022: 49) menyebutkan bahwa kinerja dapat diartikan sebagai prestasi atau kemampuan seseorang yang mencakup unsur-unsur keandalan, prakarsa, inovasi, ketelitian, hasil kerja, kehadiran, sikap, kerja sama, kerapian, mutu pekerjaan dan lain sebagainya. Kinerja (*performance*) merujuk pada prestasi pegawai terhadap tugas yang diberikan. Seorang pegawai dikatakan memiliki kinerja yang baik bilamana pegawai tersebut memiliki prestasi yang baik pula dalam pelaksanaan tugas yang diembannya. Dari pengertian tersebut, terlihat nyata bahwa kinerja berkaitan dengan pencapaian (*achievement*) suatu pelaksanaan tugas.

Menurut Silalahi dalam (Nugraha et al., 2020: 49) mengemukakan “Kinerja seseorang pegawai adalah kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Pada dasarnya kinerja Aparatur Sipil Negara merupakan sesuatu yang bersifat individual, karena setiap Aparatur Sipil Negara memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh”. Jadi dapat dikatakan kinerja yang dihasilkan Aparatur Sipil Negara sesuai dengan deskripsi tugas yang dibebankan kepadanya sebagai hasil dari segenap kemampuan dan usaha yang dimilikinya. Selain itu, kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan individu, kemauan bekerja, dan dukungan organisasi. Kinerja diukur melalui empat dimensi, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pemanfaatan waktu kerja, dan kerja sama, dalam (Sulila, 2021: 602)

Dari definisi para ahli di atas dapat disimpulkan kinerja ialah berbagai aspek kemampuan dan prestasi seseorang dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Kinerja juga dapat diukur melalui hasil kerja yang menunjukkan kualitas, sikap, kerja sama, keandalan, inovasi, dan ketelitian. Kinerja dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan seseorang, tetapi juga keahlian, pengalaman, dan kesanggupan seseorang untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka. Kinerja menjadi indikator penting untuk mengevaluasi seberapa efektif dan kualitas pelaksanaan tugas seseorang.

Indikator Kinerja

Kinerja pegawai merupakan konsep multidimensi yang dapat diukur melalui berbagai indikator yang mencerminkan hasil dan proses pelaksanaan pekerjaan. Salah satu indikator utama dalam menilai kinerja adalah kualitas kerja, yang diukur berdasarkan pandangan pegawai terhadap mutu hasil pekerjaan yang dihasilkan serta sejauh mana tugas dilaksanakan sesuai dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki. Kualitas kerja yang baik tercermin dari hasil pekerjaan yang mendekati sempurna atau setidaknya mampu memenuhi sasaran dan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Selain kualitas, kuantitas kerja juga menjadi indikator penting dalam penilaian kinerja. Kuantitas dinilai dari persepsi pegawai mengenai banyaknya tugas yang diberikan serta hasil kerja yang mampu dicapai dalam periode tertentu. Indikator ini berkaitan dengan volume pekerjaan yang dapat diselesaikan, baik yang dinyatakan dalam jumlah unit kerja maupun siklus pekerjaan yang telah diselesaikan.

Indikator berikutnya adalah ketepatan waktu, yang menggambarkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan suatu aktivitas kerja mulai dari tahap awal hingga menghasilkan output sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu juga mencerminkan kemampuan pegawai dalam mengelola dan mengoptimalkan waktu kerja secara efektif sehingga tidak menghambat penyelesaian tugas lainnya. Dwiyanto dalam Pasolong (Christhna et al., 2021) mengemukakan bahwa indikator kinerja aparatur meliputi beberapa aspek penting, salah satunya adalah produktivitas kerja. Produktivitas kerja ditentukan oleh sikap pegawai dalam menjalankan tugas secara efektif dan efisien, kemampuan atau keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan tanggung jawab, serta semangat kerja yang tercermin dari antusiasme pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Produktivitas yang tinggi menunjukkan adanya keseimbangan antara input yang digunakan dan output yang dihasilkan.

Selanjutnya, kualitas layanan menjadi indikator yang berkaitan erat dengan tingkat kesalahan, kerusakan, dan ketelitian pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan. Kualitas layanan yang baik mencerminkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aspek lain yang tidak kalah penting adalah responsivitas, yaitu kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas

pelayanan, serta merancang program layanan yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan warga. Dwiyanto juga menekankan pentingnya responsibilitas, yakni pelaksanaan kegiatan yang harus sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan organisasi. Selain itu, akuntabilitas menjadi indikator kinerja yang menggambarkan sejauh mana kebijakan dan aktivitas organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Sementara itu, Robbins (Agustian et al., 2024) mengemukakan enam indikator kinerja, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Efektivitas menunjukkan kemampuan organisasi dan pegawai dalam memanfaatkan sumber daya, seperti tenaga kerja, keuangan, teknologi, dan bahan baku, secara optimal untuk menghasilkan kinerja yang maksimal. Kemandirian menggambarkan sejauh mana pegawai mampu melaksanakan tugas dengan disiplin, inisiatif, kreativitas, serta kemampuan bekerja sama tanpa ketergantungan yang berlebihan. Adapun komitmen kerja mencerminkan tingkat loyalitas dan tanggung jawab pegawai terhadap instansi, yang ditunjukkan melalui kesungguhan dalam membina hubungan kerja yang baik serta kesediaan untuk mendukung tujuan organisasi.

Pendapat lain dikemukakan oleh Mangkunegara (Mariana & Pabelle, 2022) yang menyatakan bahwa indikator kinerja meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Kualitas kerja menggambarkan seberapa baik seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sedangkan kuantitas kerja berkaitan dengan lamanya waktu kerja dan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Pelaksanaan tugas mencerminkan tingkat ketelitian dan ketepatan pegawai dalam bekerja tanpa melakukan kesalahan, sementara tanggung jawab menunjukkan pemahaman pegawai terhadap kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh organisasi. Menurut Muhammad dalam (Christhna et al., 2021: 4) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu: Pemahaman terhadap tugas dan fungsi merupakan aspek fundamental dalam pelaksanaan kinerja aparatur. Setiap pegawai dituntut untuk memahami secara jelas tanggung jawab utama dan peran yang diembannya sesuai dengan jabatan masing-masing. Pemahaman ini menjadi dasar bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara tepat, terarah, dan sesuai dengan ketentuan serta tujuan organisasi. Selain itu, inovasi juga menjadi unsur penting dalam meningkatkan kinerja aparatur. Pegawai diharapkan mampu memiliki gagasan-gagasan baru yang bersifat positif dan konstruktif, baik untuk disampaikan kepada atasan maupun didiskusikan bersama rekan kerja. Inovasi tersebut dapat menjadi sarana untuk memperbaiki proses kerja, meningkatkan efisiensi, serta menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Aspek berikutnya adalah kecepatan dalam bekerja, yang mencerminkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas secara tepat waktu. Kecepatan kerja harus tetap mengacu pada prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif tanpa mengabaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Di samping kecepatan, keakuratan dalam bekerja juga merupakan indikator penting dalam kinerja aparatur. Pegawai dituntut untuk bekerja dengan penuh ketelitian dan disiplin, serta melakukan pemeriksaan ulang terhadap hasil pekerjaan guna meminimalkan kesalahan. Keakuratan ini sangat berpengaruh terhadap kualitas hasil kerja dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur. Selanjutnya, kerja sama menjadi faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan tugas organisasi. Kemampuan pegawai dalam berkolaborasi dengan rekan kerja, saling menghargai, dan menerima pendapat orang lain menciptakan suasana kerja yang harmonis dan produktif. Kerja sama yang baik akan memudahkan penyelesaian pekerjaan serta memperkuat koordinasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Faktor-Faktor Yang Menentukan Kinerja

Menurut Gibson dalam (Ismail, 2021: 14) menyatakan bahwa faktor-faktor yang Menentukan kinerja sebagai berikut:

- a. Faktor Individu. Faktor individu antara lain meliputi: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- b. Faktor Psikologis. Faktor-faktor psikologis terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.
- c. Faktor Organisasi Meliputi, Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan.

Menurut Hasibuan dalam (Janis, 2022:13), ada tiga faktor yang Menentukan kinerja, yaitu:

a. Minat dalam bekerja

Semakin besar antusiasme dalam bekerja, maka semakin meningkat pula hasil kerja atau performa dari pegawai. Dari penjelasan tersebut, tampak jelas bahwa tanpa adanya ketertarikan terhadap pekerjaan, tidak mungkin seorang pekerja dapat menjalankan tugasnya dengan menginvestasikan tenaga dan pikirannya secara optimal.

b. Penerimaan delegasi tugas

Dengan menerima penugasan yang jelas dan seimbang berkaitan dengan tanggung jawab yang diemban, seorang pegawai akan memiliki keterbatasan dalam kesempatan untuk berprestasi dalam bidang pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, pelaksanaan kreativitas dan inisiatif, serta hal-hal lainnya.

c. Peran dan tingkat motivasi seorang pekerja

Faktor motivasi atau pendorong pada seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya, baik yang berasal dari dalam dirinya maupun dari lingkungan sekitarnya. Tingginya motivasi kerja menjadi penyokong bagi pencapaian kinerja yang optimal. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat mengakibatkan penurunan kinerja yang signifikan.

Menurut Mahmudi dalam (Azis, 2019: 8) kinerja dapat dipandang sebagai suatu konstruksi yang memiliki banyak dimensi dan meliputi berbagai faktor. Beberapa faktor yang dapat Menentukan kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor pribadi, mencakup pengetahuan, keahlian, rasa percaya diri, keterampilan, disiplin, dorongan, dan dedikasi yang dimiliki oleh setiap orang.
2. Faktor kepemimpinan, mencakup ciri-ciri dalam memberikan motivasi, semangat, arahan, dan bantuan yang diberikan oleh manajer kepada pemimpin tim.
3. Faktor tim, mencakup kualitas dukungan dan semangat yang disediakan oleh rekan-rekan dalam grup, saling percaya antar anggota tim, serta solidaritas dan kedekatan di antara anggota tim.
4. Faktor sistem, meliputi cara kerja, sarana kerja atau infrastruktur yang disediakan oleh organisasi, proses dalam organisasi, serta budaya kinerja di dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual, mencakup tekanan dan perubahan dalam lingkungan baik internal maupun eksternal.

Menurut Afandi dalam (Astuti et al., 2022: 62) faktor-faktor yang Menentukan kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Kapasitas, karakter, dan ketertarikan dalam pekerjaan.
- b. Kejelasan dan penerimaan atau pemahaman mengenai peran seorang pegawai yang mencerminkan tingkat pengertian dan penerimaan terhadap tugas yang diberikannya.
- c. Tingkat dorongan kerja yang merupakan sumber energi yang mendorong, mengarahkan, dan menjaga perilaku.
- d. Kompetensi yaitu keahlian yang dimiliki oleh seorang staf.
- e. Sarana kerja yaitu sekumpulan alat yang mendukung kelancaran operasi perusahaan.
- f. Budaya kerja yaitu perilaku kreatif dan inovatif pegawai.
- g. Kepemimpinan yaitu perilaku atasan dalam mengarahkan pegawai dalam tugasnya.
- h. Disiplin kerja yaitu peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan agar semua pegawai mematuhi, guna mencapai tujuan bersama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Dasar pertimbangan penetapan lokasi peneliti tersebut ialah karena di kantor camat tersebut masih terdapat permasalahan yang harus dibenahi agar dapat menciptakan kinerja aparatur sipil negara yang berkualitas bagi masyarakat. Sebagai lokasi serta subjek dalam penelitian ini, alasan peneliti memilih lokasi tersebut yaitu lebih dekat dengan tempat tinggal, mudah dijangkau dan ingin tahu seberapa jauh Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Waktu penelitian yang dibutuhkan peneliti untuk menyusun proposal skripsi yakni selama kurang lebih 6 bulan, penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Februari sampai dengan Juli 2025. Selama periode tersebut, peneliti

melakukan seluruh tahapan penelitian, mulai dari penyusunan proposal penelitian, melaksanakan proses penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, hingga penyusunan laporan akhir skripsi. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono dalam (Janis, 2022: 41), metode penelitian kualitatif sering disebut penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah. Analisis data yang dilakukan berifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dilapangan. Artinya dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang sebenar-benarnya terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Tipe penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini ialah tipe deskriptif. Suatu penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang detail mungkin tentang suatu keadaan atau gejala-gejala lainnya sesuai dengan apa yang terjadi pada saat penelitian dilakukan. Jadi, penelitian deskriptif ini dapat memberi gambaran secara jelas dan secara apa adanya tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango.

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama (human instrument) yang terlibat secara langsung sejak tahap perencanaan hingga analisis dan interpretasi data. Kehadiran peneliti mencakup penetapan fokus penelitian, observasi lapangan, penentuan informan, wawancara, dokumentasi, pengelolaan arsip, reduksi data, penyajian data, serta analisis dan interpretasi hasil penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen kunci yang harus memiliki pemahaman dan wawasan mendalam terhadap objek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata-kata atau uraian verbal, bukan angka. Data tersebut berkaitan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango, dan diolah tanpa proses perhitungan statistik. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari manusia sebagai responden. Data yang digunakan meliputi data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui observasi dan wawancara di lokasi penelitian. Data primer dikumpulkan langsung dari narasumber untuk memperoleh informasi yang relevan dan autentik terkait kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango.

Pengumpulan data adalah tahap yang paling penting dalam sebuah penelitian, karena prioritas penelitian ialah mendapatkan data, menurut Sugiyono dalam (Abdussamad, 2021). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Dalam pengecekan keabsahan data penelitian kualitatif menurut Sugiyono dalam mengartikan teknik pengumpulan data berupa triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Adapun macam-macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Menurut Sugiyono analisis data adalah sebuah proses mencari dan menyusun secara runtut data yang diperoleh dari hasil observasi di lapangan dengan cara menyusun data berdasarkan jenisnya, menjabarkan ke dalam unsur-unsur, melakukan perpaduan, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Sementara itu Miles dan Huberman dalam Sugiyono mengatakan bahwa kegiatan dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai berhasil. Selain itu yang menjadi aktivitas dalam menganalisis data yakni: mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Jadi, teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model yang digagas oleh Miles dan Huberman dalam (Sofwatillah et al., 2024) yang akan diuraikan sebagai berikut:

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa

Kinerja aparatur sipil negara dapat dilihat dari beberapa indikator yang dikemukakan oleh Robbins, di antaranya kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Kualitas kerja menggambarkan bagaimana pegawai mampu menghasilkan pelayanan yang baik, rapi, serta sesuai standar yang ditetapkan. Kuantitas menekankan pada banyaknya tugas yang bisa diselesaikan dengan optimal dalam jangka waktu tertentu. Selanjutnya, ketepatan waktu menjadi ukuran penting karena pelayanan publik dituntut cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit. Efektivitas

menunjukkan sejauh mana hasil kerja pegawai mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Selain itu, kemandirian pegawai juga sangat diperlukan agar setiap tugas dapat diselesaikan tanpa terlalu bergantung pada arahan atasan. Komitmen kerja pun menjadi hal utama, karena tanpa adanya kesungguhan dan loyalitas, pelayanan tidak akan berjalan maksimal. Jika semua indikator ini berjalan seimbang, maka kinerja aparatur sipil negara di Kantor Camat Suwawa dapat dikatakan baik dan profesional. Hal ini juga berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi. Dengan demikian, indikator kinerja menurut Robbins menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan pegawai di lingkungan kantor Camat Suwawa.

Kinerja Aparatur Sipil Negara Ditinjau dari Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah salah satu indikator utama dalam menilai kinerja seseorang, termasuk aparatur sipil negara. Kualitas kerja merujuk pada sejauh mana hasil pekerjaan pegawai memenuhi standar yang telah ditentukan, baik dari segi **ketelitian, kerapian, ketepatan prosedur, maupun kesesuaian dengan harapan organisasi**. Dalam aparatur, kualitas kerja dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang akurat, tidak menimbulkan kesalahan administratif, serta mampu menghasilkan output yang bermanfaat bagi masyarakat. Kualitas kerja bukan hanya tentang menyelesaikan tugas, tetapi juga tentang bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan dengan standar tinggi sehingga hasilnya dapat diandalkan, konsisten, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif.

Mengenai kinerja aparatur sipil negara di kantor camat suwawa yang dilihat dari kualitas kerja, berikut ini pernyataan dari Ibu Sekretaris Camat Suwawa bahwa:

“Menurut saya, seorang pegawai di kantor camat bisa dinilai sudah bekerja dengan baik kalau mereka bisa menjalankan tugas sesuai aturan, melayani masyarakat dengan ramah, dan bekerja tepat waktu tanpa banyak kesalahan. Saya melihat pegawai di sini sudah berusaha maksimal, jadi bisa dikatakan mereka sudah bekerja dengan baik. Memang masih ada hal-hal kecil yang perlu ditingkatkan, tapi secara umum saya menilai kinerja mereka sudah cukup memuaskan”.

(Hasil Wawancara dengan HH, 25 Juni 2025)

, dan kualitas pelayanan publik sesuai harapan masyarakat.

Kinerja Aparatur Sipil Negara Ditinjau dari Kuantitas

Kuantitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja seorang pegawai. Kuantitas tidak hanya berkaitan dengan seberapa lama seseorang bekerja dalam satu harinya, tetapi juga menyangkut jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Artinya, meskipun seorang pegawai hadir di kantor dalam durasi waktu yang panjang, hal itu belum tentu mencerminkan kuantitas kerja yang tinggi apabila jumlah tugas yang diselesaikan masih sedikit. Kuantitas kerja dapat dilihat dari **kecepatan dan ketepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan**, misalnya apakah tugas yang diberikan dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditentukan. Semakin banyak beban kerja yang berhasil diselesaikan dengan hasil yang memadai, maka semakin tinggi pula kuantitas kerja pegawai tersebut.

Mengenai kinerja aparatur sipil negara di kantor camat suwawa yang dilihat dari kuantitas, berikut ini pernyataan dari Ibu Sekretaris Camat Suwawa bahwa:

“Sebenarnya kegiatan di kantor camat itu tidak terlalu banyak. Dalam satu hari, rata-rata hanya ada satu sampai dua tugas utama yang dikerjakan”. **(Hasil Wawancara dengan HH, 25 Juni 2025)**

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Kasie Pemerintahan Umum, Ketentraman dan Ketertiban yang menjelaskan bahwa:

“Di kantor camat itu, pekerjaan tidak selalu ada setiap hari. Kadang dalam sehari tidak ada pekerjaan yang harus diselesaikan karena sifat birokrasi memang menunggu perintah dari pemerintah daerah, baik dari dinas, SKPD, maupun OPD terkait di Kabupaten Bone Bolango. Namun, dalam satu minggu biasanya pasti ada pekerjaan yang bisa dihitung hasilnya. Misalnya pekerjaan yang bersifat rutin bulanan seperti laporan data penduduk. Jadi bisa dikatakan pekerjaan di kantor camat tidak selalu setiap hari penuh, karena sifatnya berbeda dengan

instansi fungsional seperti puskesmas atau dinas pertanian”. (**Hasil Wawancara dengan HW, 17 Juni 2025**)

Selanjutnya Masyarakat lainnya memperjelas bahwa:

“Saran saya, meski pekerjaan tidak banyak, pegawai harus lebih lincah biar masyarakat tidak merasa buang-buang waktu”. (**Hasil Wawancara dengan AU, 10 Juli 2025**)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuantitas kerja pegawai di Kantor Camat Suwawa dinilai pihak kantor sudah sesuai dengan tupoksi dan perjanjian kinerja, meski pekerjaan tidak selalu banyak setiap hari karena sifat birokrasi yang menunggu instruksi dari pemerintah daerah. Pegawai juga kerap mendapat tugas tambahan seperti monitoring ke desa atau menghadiri rapat koordinasi, sehingga dianggap tetap produktif. Namun, masyarakat menilai kuantitas pelayanan masih rendah karena meski kantor sering sepi, pelayanan terasa lambat, pegawai kurang sigap, dan pekerjaan yang selesai sedikit. Harapan masyarakat, pegawai bisa lebih cepat, tidak menunda pekerjaan, dan tetap maksimal meski beban kerja tidak padat.

Kinerja Aparatur Sipil Negara Ditinjau dari Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur sejauh mana seorang pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang diberikan sesuai dengan batas waktu atau deadline yang telah ditetapkan. Pegawai yang memiliki ketepatan waktu yang baik akan selalu berusaha menuntaskan pekerjaannya tepat jadwal tanpa menunda-nunda atau melewati tenggat. Ketepatan waktu tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian tugas harian, tetapi juga menyangkut kehadiran dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan rutinitas kerja, misalnya datang tepat waktu, menghadiri rapat sesuai jadwal, serta melaporkan hasil pekerjaan sesuai periode yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan adanya sikap disiplin, tanggung jawab, dan komitmen terhadap pekerjaan.

Pembahasan

Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa

Kinerja bisa diartikan sebagai gambaran tentang sejauh mana seorang pegawai berhasil menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi. Agar kinerja dapat tercapai dengan baik, pegawai harus memiliki semangat kerja yang tinggi, memahami apa saja tugas dan tanggung jawabnya, serta mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Nawawi dalam (Haeruman, 2021) menjelaskan bahwa kinerja dinilai tinggi jika target pekerjaan selesai tepat waktu, sedangkan kinerja rendah jika pekerjaan terlambat bahkan tidak terselesaikan sama sekali. Artinya, kinerja tidak hanya dilihat dari hasil akhir saja, tetapi juga dari ketepatan waktu, kedisiplinan, dan kesungguhan dalam bekerja. Karena itu, setiap pegawai, terutama ASN, perlu menunjukkan kinerja terbaiknya agar tujuan organisasi tercapai sekaligus bisa memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain itu, kinerja juga memiliki peran penting bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) karena mereka dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kinerja ASN bukan hanya menunjukkan seberapa produktif seorang pegawai, tetapi juga mencerminkan kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas pemerintahan secara profesional, jujur, dan taat aturan. Dengan demikian, kinerja ASN dapat dijadikan ukuran keberhasilan birokrasi dalam mendukung pembangunan serta memastikan pelayanan yang diberikan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Pada konteks penelitian ini, difokuskan pada Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Keberhasilan kinerja tersebut dikaji berdasarkan enam indikator antara lain yaitu: 1). kualitas kerja, 2). kuantitas, 3). ketepatan waktu, 4). Efektivitas, 5). kemandirian, 6). komitmen kerja. Untuk mengetahui keenam indikator kinerja tersebut, penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data diperoleh melalui observasi langsung dilapangan serta wawancara mendalam dengan informan kunci yaitu Sekretaris Camat Suwawa serta informan pendukung lainnya seperti Masyarakat. Kemudian mengambil dokumentasi pada saat wawancara dengan informan kunci dan informan pendukung.

Terkait hal tersebut, hasil penelitian mengenai kinerja aparatur sipil negara di kantor camat suwawa kabupaten bone bolango akan dijelaskan sebagai berikut ini.

Kinerja Aparatur Sipil Negara Ditinjau dari Kualitas Kerja

Kualitas kerja dalam (Rabi'ah et al., 2025) merupakan hasil pelaksanaan tugas yang diukur melalui tingkat efektivitas dan efisiensi pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Kualitas kerja mencerminkan sejauh mana proses penyelesaian tugas dilakukan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pegawai yang mampu menunjukkan kualitas kerja yang baik pada hakikatnya turut memperkuat capaian organisasi melalui profesionalisme, tanggung jawab, dan komitmen dalam pelaksanaan tugas. Robbins dalam (Agustian et al., 2024) turut menyatakan bahwa kualitas kerja dapat diamati dari mutu hasil pekerjaan berdasarkan persepsi pegawai terhadap capaian kerjanya, termasuk aspek ketelitian dan kemampuan teknis yang digunakan dalam menyelesaikan tugas.

Berdasarkan hasil temuan penelitian di Kantor Camat Suwawa, kualitas kerja pegawai dinilai cukup baik oleh pihak internal instansi. Penilaian tersebut terlihat dari kepatuhan pegawai terhadap peraturan, ketepatan dalam menyelesaikan tugas, serta sikap ramah ketika melayani masyarakat. Selain itu, instansi menerapkan evaluasi berkala dan tunjangan berbasis kinerja sebagai upaya untuk meningkatkan mutu kerja. Langkah pendukung lainnya dilakukan melalui pembinaan dan bimbingan teknis guna memperkuat kompetensi, tanggung jawab, serta kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas.

Namun temuan dari perspektif masyarakat menunjukkan adanya sejumlah kekurangan. Masyarakat menilai masih terdapat keterlambatan kehadiran pegawai, ketidakkonsistenan pelayanan, serta fasilitas pelayanan publik yang belum sepenuhnya memadai. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun secara internal kualitas kerja telah dianggap baik, peningkatan tetap diperlukan pada aspek kedisiplinan, profesionalitas, dan mutu pelayanan agar hasil kerja pegawai benar-benar mencerminkan efektivitas dan efisiensi sebagaimana dijelaskan dalam teori.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Sukri et al., 2024) di Kabupaten Takalar yang menunjukkan bahwa kualitas kerja aparatur sipil negara berada pada kategori cukup baik. Pegawai dinilai mampu melaksanakan tugas sesuai kompetensi dan tanggung jawab, memberikan pelayanan dengan cepat dan ramah, serta mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan. Meski demikian, penelitian tersebut juga mengidentifikasi kekurangan, antara lain ketelitian dalam penyusunan dokumen.

Kesesuaian temuan ini menunjukkan bahwa baik penelitian terdahulu maupun penelitian di Kantor Camat Suwawa menggambarkan kondisi yang relatif serupa. Pegawai pada dasarnya telah menunjukkan profesionalitas, tanggung jawab, dan komitmen untuk meningkatkan kualitas kerja melalui evaluasi serta pembinaan. Namun beberapa aspek masih memerlukan penguatan, terutama kedisiplinan, ketelitian, dan konsistensi pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas kerja aparatur sipil negara dapat dikategorikan baik, tetapi tetap membutuhkan peningkatan berkelanjutan agar pelayanan publik semakin optimal dan sesuai standar yang diharapkan.

Kinerja Aparatur Sipil Negara Ditinjau dari Kuantitas

Kuantitas kerja dalam (Lena et al., 2025) merupakan indikator yang menggambarkan durasi dan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas sehari-hari. Semakin cepat dan tepat pegawai menyelesaikan pekerjaan tanpa menurunkan mutu hasil, semakin tinggi pula tingkat kuantitas kerja yang dicapai. Sementara itu, Robbins dalam (Agustian et al., 2024) menegaskan bahwa kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan, baik berupa keluaran kerja maupun banyaknya proses yang berhasil dituntaskan dalam periode tertentu.

Hasil penelitian di kantor camat suwawa kabupaten bone bolango menunjukkan bahwa kuantitas kerja pegawai telah sejalan dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) serta perjanjian kinerja yang berlaku. Walaupun beban kerja tidak selalu tinggi setiap hari karena sifat birokrasi yang bergantung pada instruksi pemerintah daerah, pegawai tetap menunjukkan produktivitas melalui penyelesaian kegiatan rutin seperti pembuatan laporan bulanan, monitoring ke desa, rapat koordinasi,

serta pelayanan sosial. Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai telah menjalankan tanggung jawabnya sesuai target dan arahan pimpinan.

Namun hasil observasi lapangan juga menunjukkan adanya perbedaan persepsi antara penilaian dalam instansi atau kantor camat dan pandangan masyarakat. Dari perspektif masyarakat, pelayanan dinilai belum optimal. Kondisi kantor yang sering terlihat sepi serta pelayanan yang dianggap kurang cepat menimbulkan kesan bahwa kuantitas kerja pegawai belum maksimal. Masyarakat mengharapkan pegawai lebih sigap, tidak menunda pekerjaan, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat meskipun beban kerja tidak selalu padat.

Hasil temuan ini konsisten dengan penelitian (Sukri et al., 2024) di Kabupaten Takalar yang menunjukkan bahwa kuantitas kerja aparatur sipil negara berada pada kategori cukup baik, ditandai dengan kemampuan pegawai menyelesaikan 10 hingga 20 permohonan administrasi setiap hari. Meskipun demikian, penelitian tersebut juga mengidentifikasi hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu pelayanan yang relatif panjang.

Kesamaan antara hasil penelitian terdahulu dan penelitian di Kantor Camat Suwawa menunjukkan bahwa penilaian internal terhadap kuantitas kerja pegawai cenderung positif karena telah memenuhi standar organisasi. Namun persepsi masyarakat berbeda karena pelayanan yang diterima masih dirasakan lambat dan kurang responsif. Kedua penelitian sama-sama menekankan bahwa meskipun pegawai dinilai produktif secara administratif, peningkatan efektivitas pelayanan, responsivitas, dan ketepatan waktu tetap diperlukan agar hasil kinerja pegawai lebih dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuantitas kerja pegawai di Kantor Camat Suwawa berada pada kategori cukup baik dari sisi internal instansi, namun tetap membutuhkan perbaikan pada aspek pelayanan publik agar memenuhi ekspektasi masyarakat dan mendukung pelaksanaan tupoksi secara lebih optimal.

Kinerja Aparatur Sipil Negara Ditinjau dari Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam (Ananda & Rahman, 2025) ialah mencerminkan tingkat kedisiplinan serta kemampuan pegawai dalam mengatur waktu secara efektif untuk menyelesaikan tugas sesuai batas waktu yang telah ditentukan. Aspek ini menunjukkan kemampuan pegawai dalam bekerja secara efisien, menetapkan prioritas, serta menyesuaikan ritme kerja tanpa mengurangi kualitas hasil. Sejalan dengan itu, Robbins dalam (Agustian et al., 2024) menyebutkan bahwa ketepatan waktu diukur dari sejauh mana suatu pekerjaan atau kegiatan terselesaikan sesuai jadwal, dengan tetap mempertimbangkan keselarasan hasil dan efektivitas penggunaan waktu dalam tugas lainnya.

Temuan penelitian di Kantor Camat Suwawa menunjukkan bahwa teori tersebut sesuai dengan kondisi internal instansi. Pimpinan menilai ketepatan waktu pegawai berada dalam kategori cukup baik, yang terlihat dari penyelesaian pekerjaan yang umumnya mengikuti jadwal serta penerapan pembinaan dan sanksi bagi pegawai yang kurang disiplin. Penggunaan sistem absensi online turut berfungsi sebagai sarana pengawasan untuk menjaga keteraturan waktu kerja dan mendukung peningkatan kedisiplinan.

Namun, temuan dari masyarakat mengungkapkan adanya perbedaan sudut pandang. Melalui wawancara, masyarakat menilai bahwa pelayanan publik masih kerap mengalami keterlambatan meskipun kondisi kantor tidak sedang sibuk. Beberapa masyarakat juga menyampaikan keluhan mengenai pegawai yang tidak berada di meja pelayanan pada jam kerja serta respons yang dianggap belum cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa meskipun ketepatan waktu telah diatur secara administratif, pelaksanaannya di lapangan belum sepenuhnya mencerminkan efektivitas pengelolaan waktu sebagaimana dijelaskan dalam teori.

Hasil penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian (Sukri et al., 2024) di Kabupaten Takalar, yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu aparatur sipil negara di daerah tersebut tergolong sangat baik. Hal tersebut terlihat dari kedisiplinan jam kerja, penyelesaian tugas yang tepat waktu, serta profesionalitas dalam mengoptimalkan waktu kerja untuk memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Meskipun masih terdapat beberapa kasus keterlambatan, kendala tersebut tidak signifikan dan segera ditangani melalui upaya pembinaan.

Sementara itu, penelitian di Kantor Camat Suwawa menunjukkan hasil yang sedikit berbeda. Ketepatan waktu dinilai cukup baik oleh pihak internal karena adanya sistem pengawasan dan penegakan aturan, namun dari perspektif masyarakat masih ditemukan kekurangan seperti

keterlambatan pelayanan dan kurangnya kesiapan pegawai dalam memberikan layanan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa implementasi ketepatan waktu di Suwawa belum sekuat temuan penelitian di Kabupaten Takalar. Dengan demikian, baik penelitian terdahulu maupun penelitian ini sama-sama menegaskan pentingnya disiplin waktu sebagai indikator kinerja pegawai. Namun tingkat implementasi serta persepsi masyarakat terhadap konsistensi pelayanan tepat waktu menunjukkan variasi. Kondisi di Kantor Camat Suwawa mengindikasikan bahwa meskipun kerangka kebijakan internal telah berjalan, peningkatan komitmen, konsistensi, dan kesadaran individual pegawai masih diperlukan agar efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dapat terwujud sesuai harapan masyarakat.

Kinerja Aparatur Sipil Negara Ditinjau dari Efektivitas

Efektivitas dalam (Sirait et al., 2020) merupakan indikator keberhasilan organisasi dalam memaksimalkan pemanfaatan seluruh sumber daya yang dimiliki, baik sumber daya manusia, teknologi, maupun keuangan, untuk mencapai hasil kerja yang optimal sekaligus meminimalkan potensi kerugian. Efektivitas tercermin melalui kemampuan pegawai dalam mengelola potensi secara optimal sehingga tugas dapat diselesaikan tepat waktu dan menghasilkan kinerja yang berkualitas. Sejalan dengan itu, Robbins dalam (Agustian et al., 2024) menegaskan bahwa efektivitas menggambarkan tingkat keberhasilan organisasi dalam memanfaatkan tenaga kerja, keuangan, teknologi, dan material secara optimal guna meningkatkan keluaran dari setiap unit yang mengelola sumber daya tersebut.

Hasil penelitian di Kantor Camat Suwawa menunjukkan bahwa efektivitas tersebut telah tercermin dari perspektif internal organisasi. Pimpinan menilai bahwa pegawai bekerja secara cukup efektif, terlihat dari pelaksanaan tugas sesuai arahan, penyusunan laporan kinerja secara berkala, penerapan pembinaan, serta pemberian sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin. Mekanisme pengawasan serta struktur kerja yang telah berjalan ini menjadi dasar bahwa efektivitas secara administratif sudah diterapkan.

Namun hasil wawancara dengan masyarakat memberikan gambaran berbeda. Pelayanan dinilai belum sepenuhnya efektif karena pegawai dianggap kurang sigap, penyelesaian pekerjaan sering tertunda, dan terdapat pegawai yang tidak aktif melayani meskipun kondisi kantor tidak ramai. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa efektivitas belum sepenuhnya tercapai pada aspek pelayanan langsung kepada masyarakat, khususnya terkait responsivitas, inisiatif, dan konsistensi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Hasil temuan tersebut berkaitan dengan penelitian (Sukri et al., 2024) di Kabupaten Takalar, yang menunjukkan bahwa efektivitas kerja ASN berada pada kategori tinggi. Hal tersebut terlihat dari kemampuan pegawai memanfaatkan sumber daya secara efisien, bekerja dalam tim, memanfaatkan teknologi, serta mengikuti pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengambilan keputusan. Pelayanan kepada masyarakat dinilai lebih optimal dan konsisten, meskipun masih terdapat kendala terkait teknologi informasi.

Berbeda dengan itu, penelitian di Kantor Camat Suwawa menunjukkan kondisi yang tidak sepenuhnya sejalan. Meskipun efektivitas secara internal dinilai baik karena tugas administratif berjalan sesuai arahan, persepsi masyarakat menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum maksimal. Pegawai dinilai kurang responsif, pekerjaan mengalami penundaan, serta pelayanan belum stabil dalam berbagai situasi. Hal ini menggambarkan adanya perbedaan antara efektivitas administratif dan efektivitas pelayanan publik yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan teori dan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya optimalisasi sumber daya sebagai indikator efektivitas. Namun praktik di lapangan menunjukkan bahwa efektivitas pegawai di Kantor Camat Suwawa masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam kesiapsiagaan pelayanan, kedisiplinan, serta kemampuan menjalankan tugas secara konsisten. Penguatan pada aspek-aspek tersebut diperlukan agar efektivitas kerja pegawai dapat tercapai baik dari sisi internal organisasi maupun dari perspektif masyarakat sebagai penerima layanan.

Kinerja Aparatur Sipil Negara Ditinjau dari Kemandirian

Kemandirian dalam (Ananda & Rahman, 2025) merujuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara proaktif, menunjukkan inisiatif, serta bertanggung jawab penuh terhadap tugas yang diberikan tanpa ketergantungan berlebih pada pihak lain. Tingkat kemandirian yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, tetapi juga memberikan kontribusi

penting terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sejalan dengan itu, Robbins dalam (Agustian et al., 2024) menegaskan bahwa kemandirian mencerminkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas secara efektif melalui kolaborasi, kedisiplinan, inisiatif, dan kreativitas.

Berdasarkan temuan penelitian di Kantor Camat Suwawa, konsep tersebut tercermin dalam praktik internal organisasi. Pimpinan menyatakan bahwa sebagian besar pegawai telah mampu menyelesaikan tugas sesuai tupoksi tanpa menunggu instruksi langsung, serta menyampaikan bahwa program pembinaan dan pelatihan turut meningkatkan keterampilan dan rasa percaya diri pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa upaya administratif untuk memperkuat kemandirian pegawai telah berjalan dengan cukup baik.

Namun persepsi masyarakat memberikan gambaran yang berbeda. Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa pegawai dinilai masih bergantung pada arahan pimpinan, sehingga pelayanan terlihat lambat dan kurang responsif, terutama ketika beban kerja tidak tinggi. Kondisi tersebut menandakan bahwa implementasi kemandirian secara praktis belum sepenuhnya optimal meskipun telah didukung kebijakan internal. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa kemampuan pegawai untuk bekerja secara mandiri masih perlu ditingkatkan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih sigap dan berorientasi pada inisiatif.

Hasil penelitian tersebut selaras dengan penelitian (Sukri et al., 2024) di Kabupaten Takalar, yang menunjukkan bahwa tingkat kemandirian ASN di Kecamatan Mangarabombang tergolong tinggi. Pegawai dinilai mampu bekerja secara otonom, mengambil inisiatif, menyelesaikan pekerjaan secara efektif, serta memanfaatkan teknologi dalam pelaksanaan tugas administratif. Tingginya tingkat kemandirian tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebaliknya, penelitian di Kantor Camat Suwawa menunjukkan hasil yang tidak sepenuhnya serupa. Meskipun secara internal kemandirian dinilai cukup baik karena pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai tupoksi, masyarakat menilai bahwa beberapa pegawai masih kurang inisiatif dan cenderung menunggu instruksi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penilaian internal organisasi dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, penelitian ini sejalan dengan teori dan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya kemandirian sebagai indikator kinerja pegawai. Namun kondisi di lapangan menunjukkan bahwa kemandirian pegawai di Kantor Camat Suwawa masih perlu ditingkatkan. Peningkatan melalui motivasi, pelatihan, dan pembinaan berkelanjutan diperlukan agar pegawai dapat bekerja lebih proaktif, responsif, dan siap memberikan pelayanan publik secara efektif sesuai prinsip kemandirian yang diharapkan.

Ditinjau dari Komitmen Kerja

Komitmen kerja dalam (Ananda & Rahman, 2025) merupakan tingkat kesungguhan, loyalitas, dan dedikasi pegawai terhadap organisasi, yang tercermin melalui kepatuhan terhadap ketentuan, pelaksanaan tugas secara profesional, serta konsistensi dalam menghadapi berbagai tantangan kerja. Komitmen dipandang sebagai indikator penting profesionalisme karena memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas kinerja dan keberhasilan organisasi. Sejalan dengan itu, Robbins dalam (Agustian et al., 2024) menjelaskan bahwa komitmen kerja mencerminkan tingkat keterikatan pegawai terhadap instansi, yang terlihat dari tanggung jawab, loyalitas, serta kemampuan membangun hubungan kerja yang baik dalam menjalankan tugas-tugas kedinasan.

Berdasarkan temuan penelitian di Kantor Camat Suwawa, komitmen kerja tersebut tampak terimplementasi dalam praktik organisasi. Pimpinan menilai bahwa sebagian besar pegawai hadir tepat waktu, melaksanakan tugas sesuai dengan uraian jabatan, serta menunjukkan kesungguhan dalam penyelesaian pekerjaan, termasuk kegiatan tambahan seperti monitoring desa maupun koordinasi antarinstansi. Pemerintah kecamatan juga menerapkan pembinaan, pemberian motivasi, teguran, serta penandatanganan pakta integritas sebagai bagian dari upaya memperkuat komitmen pegawai.

Namun hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan adanya perbedaan persepsi. Beberapa masyarakat menganggap sebagian pegawai masih tampak kurang bersemangat, terburu-buru, atau kurang serius ketika memberikan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan komitmen kerja yang diharapkan. Perbedaan pandangan ini menandakan bahwa

meskipun kebijakan internal telah diterapkan, pelaksanaan komitmen kerja di lapangan belum merata dan memerlukan penguatan melalui pembinaan serta pengawasan yang lebih intensif.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Agustian et al., 2024) di Kantor Kelurahan Kabonena, yang menunjukkan bahwa komitmen kerja pegawai masih belum optimal. Penelitian tersebut mengidentifikasi adanya pegawai yang bekerja secara santai, menunda penyelesaian tugas, serta kurang disiplin, sehingga berdampak pada pencapaian kinerja organisasi. Temuan tersebut menegaskan bahwa komitmen kerja merupakan faktor penting yang perlu ditingkatkan guna memastikan pelayanan publik berjalan efektif.

Jika dibandingkan, hasil penelitian di Kantor Camat Suwawa menunjukkan pola yang berbeda. Pimpinan menilai bahwa komitmen pegawai telah berada pada kategori cukup baik karena kedisiplinan dan pelaksanaan tugas secara umum telah berjalan sesuai ketentuan. Meskipun demikian, persepsi masyarakat masih mengindikasikan adanya pegawai yang kurang antusias dalam bekerja. Perbedaan ini menunjukkan bahwa komitmen sudah mulai terbentuk, namun belum sepenuhnya stabil dan merata di seluruh unit pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa komitmen kerja merupakan komponen esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Komitmen pegawai di Kantor Camat Suwawa telah mengalami perkembangan positif, tetapi masih memerlukan penguatan melalui motivasi, pembinaan, dan pengawasan agar seluruh pegawai mampu menunjukkan kesungguhan, loyalitas, dan profesionalisme secara konsisten sesuai tuntutan teori maupun temuan penelitian terdahulu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai kinerja aparatur sipil negara di kantor camat suwawa kabupaten bone bolango, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang selaras dengan fokus dan subfokus penelitian sebagai berikut: Kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan publik belum sepenuhnya mendukung kenyamanan masyarakat, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kurangnya fokus pegawai dalam bekerja mencerminkan belum optimalnya sikap profesional aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan, yang berdampak pada lambatnya proses pelayanan pada masyarakat. Minimnya aktivitas kerja yang terlihat selama jam pelayanan menandakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik belum berjalan secara maksimal, sehingga dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja dan profesionalitas aparatur.

Ketidaktepatan waktu dalam jam kerja menunjukkan rendahnya tingkat kedisiplinan sebagian pegawai, yang berpotensi menghambat kelancaran pelayanan dan mengurangi kualitas layanan kepada masyarakat. Ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dan jumlah masyarakat yang dilayani menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak efektif, ditandai dengan antrean panjang dan waktu pelayanan yang lebih lama dari yang seharusnya. Kurangnya kesigapan pegawai dalam melayani serta kecenderungan menunda pekerjaan mencerminkan rendahnya responsivitas aparatur, yang dapat menghambat kelancaran pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja di Kantor Camat Suwawa.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan kajian, misalnya melalui perbandingan kinerja aparatur sipil negara di kecamatan lain dalam wilayah Kabupaten Bone Bolango. Penelitian berikut juga dapat menambahkan aspek seperti motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, dan kepuasan masyarakat guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kinerja aparatur. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif yang lebih beragam dapat dipertimbangkan agar hasil penelitian mampu menggambarkan realitas secara lebih mendalam dan kontekstual.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardi, D. S., & Agustina, I. F. (2024). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. 7, 1–16.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian kualitatif* (P. Rapanna (ed.)).
- Agustian, R., Sinala, A., & Susanti, A. (2024). *Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Besusu Timur*

- Kecamatan Palu Timur Kota Palu. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(4), 248–267. <http://repository.untad.ac.id/887/>
- Ananda, S. P., & Rahman, A. (2025). *Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Kecamatan Bataceper, Kota Tangerang*. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, 2, 277–286.
- Anggraini, N., Taufiqurokhman, Fauzi, D. M., & Watriningsih. (2020). *Kebijakan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Era Disrupsi*.
- Astuti, I., Sinaga, L., & Nurmansyah. (2022). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Depok*. *Jurnal Manajemen & Bisnis Aliansi*, 59–68. <https://www.journal.stimaimmi.ac.id/index.php/aliansi/article/view/429/0>
- Azis, J. R. A. A. (2019). *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah (BAPPEDA) Kota Gorontalo*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Christhna, D., Sumampow, S., & Singkoh, F. C. (2021). *Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara*. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–10.
- Haeruman, U. (2021). *Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya*. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 427–444. <https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/jepa/article/view/1125>
- Hasan, F. (2022). *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Kabupaten Bone Bolango*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Husain, F. (2022). *Kinerja Aparat Desa dalam Perspektif Good Governance di Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato*. 1–89.
- Husain, I. A. (2021). *Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Ilham, S. (2019). *Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karimun (Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau)*. https://repository.uin-suska.ac.id/24782/1/SKRIPSI_GABUNGAN.pdf
- Isa, R., Aneta, A., Ilato, R., & Aneta, Y. (2022). *Development of Organizational Culture in Improving the Performance of Village-Owned Enterprises in Gorontalo Regency , Indonesia*. 4(1), 358–371.
- Ismail, I. U. (2021). *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo*. 1–121.
- Janis, D. Y. (2022). *Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Sekretariat DPRD Kota Gorontalo*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Kanaha, I. (2019). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Studi Kasus Kantor Kecamatan Morotai Selatan Kabupaten Pulau Morotai*. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(1), 8. <https://doi.org/10.31602/as.v4i1.2336>.
- Lena, I., Sutikno, B., & Fhikri, R. (2025). *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kecamatan Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan)*. 11(2), 229–237.
- Manik, D. W. A. (2021). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai*. Universitas Medan Area. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16248/1/178520038 - Delvi Windy Aulia Manik - Fulltext.pdf>
- Mariana, A., & Paselle, E. (2022). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan Publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda*. *Journal Administrasi Publik*, 10(1), 6003–6016.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*.
- Melawat, S. H. (2022). *Pengantar Administrasi Publik*. In A. Pardede (Ed.), *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik*. http://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku_pengantar_administrasi_publik.pdf
- Mentaya, J. P., Sugianor, & Budiman, A. (2024). *Kinerja aparatur sipil negara pada bagian umum*

- sekretariat daerah kabupaten maybrat. Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Maybrat*, 293–299.
- Mokosolang, M., Liando, D. M., & Sampe, S. (2021). *Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Dalam Pencegahan Penularan Covid-19 di Kabupaten Minahasa Tenggara*. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–8.
- Mulasari, H. (2021). *Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo*. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9, 198–210.
- Nasir, M. F. (2022). *Pengaruh Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Aparatur di Bappeda Litbang Kabupaten Bone Bolango*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Nihali, H., Tahir, A., & Hamim, U. (2024). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo*. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(9), 168–176.
- Noviyanti, P., Noor, M., & Trisna Eka Putra, I. K. (2021). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Camat Kuta Selatan Kabupaten Badung*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 112–119. <https://doi.org/10.52318/jisip.2021.v35.2.5>
- Noho, Y., Tohopi, R., Tui, F. P., & Abdussamad, J. (2022). The Role Of Bureaucratic Behavior On Increasing The Effectiveness Of Educational Policies: Perpective Of Robbin’s Theory Development. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 236–255. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i2.5570>
- Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing, & Mellyana Candra. (2023). *Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 279–285. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.883>.
- Nugraha, A., Aneta, A., & Mozin, S. Y. (2020). *Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo*. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 1(1), 46–57. <https://doi.org/10.37479/jjaps.v1i1.7323>.
- Onsardi, & Finthariasari, M. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi Meningkatkan Kinerja Karyawan)*. <https://repository.penerbiteureka.com/publications/558898/manajemen-sumber-daya-manusia-strategi-meningkatkan-kinerja-karyawan>.
- Onibala, D. A., Gosal, R., & Kasenda, V. (2019). *Jurnal Eksekutif. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol 03, No 3, 1–11*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/jurnaleksekutif/article/view/23849/23498>
- Otoluwa, M. F. (2022). *Perab Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Bappeda Litbang Kabupaten Bone Bolango*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Pratasik, C. (2022). *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango*. Universitas negeri Gorontalo.
- Qomariyah, E. (2024). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*.
- Rabi’ah, Anjasmari, Musiyani, N. M., & Jumadi. (2025). *Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Capaian Kinerja DI Lingkungan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Hulu Sungai Utara*. *Sumber Daya Manusia*, 2, 168–178.
- Rahmat, D. R. (2022). *Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan*. *Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area*, 1–97. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/18438>
- Rahman, A., & Bakri, R. (2019). *Penataan Pengelolaan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Dynamic Governance*. *Jurnal Konstituen*, 1(1), 1–22. <https://doi.org/10.33701/jk.v1i1.309>
- Reza, F. (2024). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu*. *Jurnal ADMINISTRATOR*, 6(1), 19–28. <https://doi.org/10.55100/administrator.v6i1.81>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno. (2022). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. In M. T.

- Multazam & M. D. K. Wardana (Eds.), *Birokrasi Administrasi*.
- Safitri, A. N. (2022). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan* (Studi di PT.Phapros,Tbk Semarang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 14–25. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/892>
- Sandriane Meiladinov, & Nida Handayani. (2024). *Analisis Kinerja Pegawai di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan*. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Dan Kebijakan Publik*, 1(3), 170–181. <https://doi.org/10.62383/presidensial.v1i3.106>
- Saputra, Mone, A., & Parawu, H. E. (2023). *Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makasar*. In At-Tawassuth: *Jurnal Ekonomi Islam*. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Sirait, N. D. N., Warjio, W., Harahap, D., & Kadir, A. (2020). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam hal Disiplin Kerja di Kantor Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai*. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 165–175. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i2.34>
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). *Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif*. 15(2), 79–91.
- Subadi, W. (2020). *Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong (Studi Pada Kaur Pemerintahan)*. *PubBis (Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis)*, 3(2).
- Sukri, M. Z., Abdi, A., & Hawing, H. (2024). *Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kabupaten Takalar*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(6), 1320–1333. <https://doi.org/10.26618/kimap.v5i6.16615>
- Sulila, I. (2021). The Effect of Service Quality and Employees ' Performance Towards Community Satisfaction. *Journal of International Conference Proceedings (JICP)*, 4(2), 599–611.
- Sunda, C. M., Lumolos, J., & Sambiran, S. (2017). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara*. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–12. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/15431/14978>.
- Wetipo, Y. (2022). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Distrik Asotipo Kabupaten Jayawijaya*. Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.