
Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

Monika Jelau¹, Said Zulkifli², Deandlles Christover³, Ahmad Yani⁴
Monika Jelau, monikajelau@gmail.com, Universitas Widya Gama Mahakam
Said Zulkifli, saidzulkifli@uwgm.ac.id, Universitas Widya Gama Mahakam²
Deandlles Christover, deandlles@uwgm.ac.id, Universitas Widya Gama Mahakam³
Ahmad Yani, ahmadyani@uwgm.ac.id, Universitas Widya Gama Mahakam⁴

Abstract


This research is motivated by the importance of employee performance in improving the quality of public services in government agencies, especially at the North Samarinda District Office, Samarinda City. The problems found include lack of discipline in employee time, low responsiveness to public complaints, and inconsistencies in the implementation of attendance which has an impact on the quality of administrative services to the community. This study aims to determine the performance of employees at the North Samarinda District Office, Samarinda City and identify supporting and inhibiting factors that affect employee performance. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of the Acting Sub-district Head, employees of the sub-district office, and the community. The results of the study show that employee performance based on quality, quantity, task implementation, and responsibility indicators in general is quite good, but there are still several obstacles, especially in work discipline and service to the community. Supporting factors for employee performance include the use of E-Logbook, the availability of computer facilities, and community participation in digital services. Meanwhile, inhibiting factors include a lack of employee discipline, limited operational vehicle facilities, and a lack of employee training and development.

Keywords: Employee Performance; Public Services; Work Discipline; Responsibilities

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah, khususnya di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Permasalahan yang ditemukan meliputi kurangnya disiplin waktu pegawai, rendahnya responsivitas terhadap keluhan masyarakat, serta ketidaksesuaian pelaksanaan absensi yang berdampak pada kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi kinerja pegawai. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Plt Camat, pegawai kantor kecamatan, dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berdasarkan indikator kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab secara umum sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala terutama dalam kedisiplinan kerja dan pelayanan kepada masyarakat. Faktor pendukung kinerja pegawai meliputi penggunaan E-Logbook, tersedianya fasilitas komputer, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan digital. Sementara itu, faktor penghambat meliputi kurangnya disiplin pegawai, keterbatasan fasilitas kendaraan operasional, serta minimnya pelatihan dan pengembangan pegawai.

Kata kunci: Kinerja Pegawai; Pelayanan Publik; Disiplin Kerja; Tanggung Jawab

Received	:	23 Desember 2025
Accepted	:	04 Febuari 2026
Published	:	03 Mei 2026
Copyright Notice	:	<p>Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a <u>Creative Commons Attribution 4.0 International License</u> that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.</p> 

1. LATAR BELAKANG

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan publik akibat kurangnya disiplin kerja, rendahnya responsivitas pegawai, dan kurang optimalnya pelaksanaan tugas pegawai. Kondisi tersebut juga terjadi pada Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, di mana masih ditemukan pegawai yang terlambat memberikan pelayanan, kurang responsif terhadap keluhan masyarakat, serta adanya ketidaksesuaian dalam pelaksanaan absensi kerja.

Permasalahan tersebut perlu mendapatkan perhatian serius karena kinerja pegawai berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah telah menerapkan berbagai kebijakan, salah satunya melalui penerapan sistem penilaian kinerja pegawai sesuai Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Kebijakan tersebut menekankan pentingnya objektivitas, profesionalisme, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas aparatur sipil negara.

Secara teoritis, kinerja pegawai dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Menurut Mangkunegara, kualitas kerja berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara baik dan benar, sedangkan kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam waktu tertentu. Selain itu, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab juga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja pegawai. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai meliputi kemampuan individu, motivasi kerja, lingkungan organisasi, fasilitas kerja, dan disiplin kerja.

Pengetahuan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai menjadi dasar dalam merancang solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan di Kantor Kecamatan Samarinda Utara adalah penerapan pelayanan digital dan penggunaan E-Logbook untuk mendukung efektivitas kerja pegawai. Pelayanan digital bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, memangkas prosedur yang berbelit-belit, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, implementasi sistem tersebut masih menghadapi berbagai hambatan, seperti kurangnya pelatihan pegawai, keterbatasan fasilitas operasional, dan rendahnya kedisiplinan kerja sebagian pegawai.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan disiplin pegawai. Menurut Priansa (2017), kinerja pegawai merupakan perwujudan kemampuan individu dalam menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Sementara itu, Afandi (2018) menjelaskan bahwa motivasi, fasilitas kerja, kepemimpinan, dan budaya kerja merupakan faktor yang dapat memengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Dengan demikian, peningkatan kinerja pegawai tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan organisasi dan lingkungan kerja yang memadai.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi kinerja pegawai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait manajemen kinerja pegawai sektor publik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan **deskriptif kualitatif**. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab pegawai dalam pelayanan publik.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya fenomena terkait kinerja pegawai yang masih menghadapi beberapa kendala, seperti kedisiplinan waktu, kurang responsif terhadap pelayanan masyarakat, dan pelaksanaan absensi yang belum optimal.

Subjek penelitian terdiri dari key informan dan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Key informan dalam penelitian ini adalah Plt. Camat Kecamatan Samarinda Utara. Informan lainnya terdiri dari Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Pelayanan Umum, serta masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Utara. Teknik purposive sampling digunakan karena informan

dianggap memiliki pengetahuan dan informasi yang relevan terkait objek penelitian, sedangkan accidental sampling digunakan untuk masyarakat yang ditemui secara langsung saat penelitian berlangsung.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Wawancara dilakukan secara terstruktur kepada para informan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai kinerja pegawai dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa arsip, foto kegiatan, dokumen administrasi, dan data profil Kecamatan Samarinda Utara.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumentasi. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator kinerja pegawai yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Selain itu, peneliti juga menggunakan catatan lapangan dan alat dokumentasi untuk mendukung proses pengumpulan data.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian direduksi dengan memilih informasi yang relevan sesuai fokus penelitian. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan secara terus-menerus hingga diperoleh data yang dianggap jenuh.

3. HASIL

3.1.1 Kualitas Kerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Utara sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai berupaya memberikan pelayanan secara ramah dan membantu masyarakat dalam proses administrasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti kurang responsifnya sebagian pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat serta keterlambatan pelayanan.

Pelayanan berbasis digital melalui penggunaan *E-Logbook* menjadi salah satu bentuk inovasi yang membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Sistem tersebut mempermudah

pegawai dalam mencatat aktivitas kerja dan memantau penyelesaian tugas secara lebih terstruktur.

Table 2. Indikator Kualitas Kerja Pegawai

No	Indikator	Temuan Penelitian
1	Keramahan pelayanan	Pegawai cukup ramah kepada masyarakat
2	Responsivitas	Sebagian pegawai masih kurang cepat merespons keluhan
3	Ketepatan pelayanan	Pelayanan administrasi cukup baik namun masih terdapat keterlambatan
4	Pemanfaatan teknologi	Penggunaan <i>E-Logbook</i> membantu pekerjaan pegawai

Sumber: Data hasil penelitian (2025)

3.1.2 Kuantitas Kerja Pegawai

Kuantitas kerja pegawai dilihat dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target dan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan harian dengan baik. Namun demikian, terdapat kendala dalam pembagian waktu kerja yang menyebabkan pelayanan terkadang berjalan lambat.

Jumlah pegawai yang terbatas juga memengaruhi efektivitas pelayanan, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat pada waktu tertentu.



Gambar 6.1 Wawancara dengan Plt Camat, Bapak Mohammad Joni SE (5 Mei 2025)



Gambar 6.2 Wawancara dengan Kasi Sub Bagian Umum, Ibu Salasiah, S.Sos (5 Mei 2025)

3.1.3 Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas pegawai secara umum telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Pegawai memahami tanggung jawab kerja dan mampu menjalankan pelayanan administrasi masyarakat. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa pegawai yang kurang disiplin terhadap waktu kerja.

Hasil observasi menunjukkan adanya ketidaksesuaian pelaksanaan absensi, di mana beberapa pegawai melakukan absensi pagi kemudian meninggalkan kantor untuk urusan pribadi sebelum kembali bekerja.

Tabel 3. Pelaksanaan Tugas Pegawai

No	Aspek Pelaksanaan Tugas	Hasil Temuan
1	Pemahaman tugas	Pegawai memahami tugas masing-masing
2	Ketepatan kerja	Sebagian besar tugas selesai tepat waktu
3	Disiplin kerja	Masih terdapat pegawai kurang disiplin
4	Kehadiran pegawai	Kehadiran belum sepenuhnya optimal

Sumber: Data hasil penelitian (2025)

3.1.4 Tanggung Jawab Pegawai

Tanggung jawab pegawai terlihat dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai berusaha menjalankan tugas sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, pegawai juga menunjukkan komitmen dalam membantu masyarakat memahami alur pelayanan administrasi.

Walaupun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi pelaksanaan tanggung jawab pegawai, seperti keterbatasan fasilitas kendaraan operasional dan kurangnya pelatihan pengembangan sumber daya manusia.



Figure 6.3 wawancara dengan masyarakat, Ibu Firmawati (8 Mei 2025)



Figure 6.4 wawancara dengan masyarakat, Bapak R. Djoni (8 Mei 2025)

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai

3.2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Utara meliputi:

1. Penggunaan sistem *E-Logbook* yang membantu pencatatan pekerjaan pegawai.
2. Ketersediaan fasilitas komputer bagi masing-masing pegawai.
3. Partisipasi masyarakat dalam penggunaan pelayanan digital.
4. Dukungan teknologi untuk mempercepat pelayanan administrasi.

Tabel 4. Faktor Pendukung Kinerja Pegawai

No	Faktor Pendukung	Keterangan
1	<i>E-Logbook</i>	Membantu pencatatan aktivitas kerja
2	Fasilitas komputer	Setiap pegawai memiliki komputer
3	Pelayanan digital	Mempercepat proses administrasi
4	Partisipasi masyarakat	Masyarakat mulai memahami layanan digital

Sumber: Data hasil penelitian (2025)

3.2.2 Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, terdapat pula faktor penghambat yang memengaruhi kinerja pegawai, yaitu:

1. Kurangnya disiplin pegawai dalam membagi waktu kerja.
2. Keterbatasan fasilitas kendaraan operasional.
3. Kurangnya pelatihan dan pengembangan pegawai.
4. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tabel 5. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai

No	Faktor Penghambat	Dampak
1	Kurang disiplin waktu	Pelayanan menjadi lambat
2	Keterbatasan kendaraan	Mobilitas pegawai terhambat
3	Minim pelatihan	Kompetensi pegawai kurang berkembang
4	Tingginya tuntutan pelayanan	Beban kerja pegawai meningkat

Sumber: Data hasil penelitian (2025)

4. PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Kinerja Pegawai

Kualitas kerja pegawai merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas kerja pegawai sudah cukup baik, terutama dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pegawai dinilai mampu menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku dan memberikan pelayanan secara ramah kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya upaya pegawai dalam membantu masyarakat memahami alur pelayanan administrasi yang kini telah berbasis digital.

Menurut Mangkunegara dalam Pasihul Lisan (2024), kualitas kerja merupakan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kecamatan Samarinda Utara telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan melalui penggunaan sistem pelayanan digital dan E-Logbook untuk mendukung efektivitas pekerjaan. Sistem tersebut membantu pegawai dalam mencatat aktivitas kerja sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertata dan terkontrol.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam aspek kualitas pelayanan, seperti adanya masyarakat yang mengeluhkan lamanya waktu pelayanan akibat pegawai yang belum berada di tempat kerja pada jam pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Donni Juni Priansa (2017) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kedisiplinan dan lingkungan organisasi. Apabila kedisiplinan pegawai belum maksimal, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan mengalami penurunan.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat masih membutuhkan penjelasan yang lebih rinci terkait prosedur pelayanan administrasi. Oleh karena itu, pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan memuaskan masyarakat.

4.2 Kuantitas Kinerja Pegawai

Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan pegawai dalam periode tertentu. Berdasarkan hasil penelitian, kuantitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Utara tergolong cukup baik. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan administrasi sesuai target yang telah ditetapkan meskipun jumlah masyarakat yang dilayani cukup banyak.

Menurut Mangkunegara dalam Pasihul Lisan (2024), kuantitas kerja dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dalam waktu tertentu. Dalam penelitian ini, pegawai telah berupaya memberikan pelayanan secara maksimal dengan memanfaatkan fasilitas komputer yang tersedia bagi masing-masing pegawai. Ketersediaan fasilitas tersebut membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan administrasi sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien.

Selain itu, penggunaan pelayanan digital juga membantu meningkatkan kuantitas kerja pegawai karena proses administrasi menjadi lebih cepat dan sederhana. Hal ini sesuai dengan pendapat Mathis dan Jackson dalam Donni Juni Priansa (2017) yang menyatakan bahwa teknologi dan fasilitas kerja merupakan faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Meskipun demikian, masih terdapat hambatan dalam aspek kuantitas kerja, yaitu kurang disiplin dalam pengelolaan waktu kerja. Beberapa pegawai diketahui melakukan absensi pagi kemudian meninggalkan kantor untuk urusan pribadi sebelum kembali bekerja. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat dan dapat menurunkan produktivitas kerja pegawai secara keseluruhan.

4.3 Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas merupakan kemampuan pegawai dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan tugas pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Utara secara umum telah berjalan cukup baik. Pegawai mampu melaksanakan tugas sesuai bidang masing-masing serta mengikuti aturan dan prosedur pelayanan yang berlaku.

Menurut teori Mangkunegara dalam Pasihul Lisan (2024), pelaksanaan tugas berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara tepat dan meminimalkan kesalahan kerja. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pegawai telah berupaya menjalankan tugas dengan baik melalui pembagian kerja yang jelas antarbidang pelayanan.

Selain itu, adanya sistem E-Logbook membantu pegawai dalam mengontrol pekerjaan harian sehingga tugas dapat dipantau secara lebih teratur. Hal ini menunjukkan adanya upaya organisasi dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas pegawai. Temuan ini sejalan dengan teori Wibowo (2017) yang menyatakan bahwa standar kinerja menjadi pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Namun, dalam pelaksanaan tugas masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pelatihan dan pengembangan pegawai. Keterbatasan pelatihan menyebabkan kemampuan pegawai dalam menghadapi perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan publik belum maksimal. Akibatnya, beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

Selain itu, kurangnya fasilitas kendaraan operasional juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan tugas tertentu, khususnya yang berkaitan dengan kegiatan lapangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa dukungan sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaan tugas pegawai dapat berjalan lebih optimal.

4.4 Tanggung Jawab Pegawai

Tanggung jawab merupakan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya secara sungguh-sungguh. Berdasarkan hasil penelitian, tanggung jawab pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Utara sudah cukup baik. Pegawai memahami tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Mangkunegara dalam Pasihul Lisan (2024), tanggung jawab kerja berkaitan dengan kesadaran pegawai terhadap kewajiban dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan organisasi. Dalam penelitian ini, pegawai menunjukkan tanggung jawab melalui penyelesaian pekerjaan administrasi sesuai prosedur serta menjaga pelayanan kepada masyarakat agar tetap berjalan.

Selain itu, pegawai juga berupaya memberikan pelayanan yang ramah dan membantu masyarakat yang belum memahami prosedur administrasi. Sikap tersebut menunjukkan adanya tanggung jawab moral pegawai sebagai pelayan publik. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menegaskan bahwa ASN wajib memberikan pelayanan publik secara profesional dan bertanggung jawab.

Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa pegawai yang kurang disiplin dalam penggunaan waktu kerja. Ketidaksiplinan tersebut menunjukkan bahwa rasa tanggung jawab sebagian pegawai masih perlu ditingkatkan. Jika kondisi ini terus terjadi, maka dapat

memengaruhi kualitas pelayanan publik dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

4.5 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor pendukung yang memengaruhi kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Utara. Faktor pendukung tersebut antara lain adanya sistem E-Logbook, ketersediaan fasilitas komputer bagi setiap pegawai, serta partisipasi masyarakat dalam mendukung pelayanan digital. Penggunaan pelayanan digital membantu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

Menurut Mathis dan Jackson dalam Donni Juni Priansa (2017), lingkungan organisasi seperti teknologi dan fasilitas kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan adanya fasilitas kerja yang memadai, pegawai dapat bekerja lebih efektif dan produktif.

Selain faktor pendukung, terdapat pula faktor penghambat yang memengaruhi kinerja pegawai, yaitu kurang disiplin dalam pengelolaan waktu kerja, kurangnya fasilitas kendaraan operasional, dan terbatasnya pelatihan serta pengembangan pegawai. Kurangnya disiplin menyebabkan pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat, sedangkan keterbatasan pelatihan menghambat peningkatan kompetensi pegawai dalam menghadapi perkembangan pelayanan publik berbasis digital.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori Pandi Afandi (2018) yang menyatakan bahwa disiplin kerja, fasilitas kerja, dan kompetensi pegawai merupakan faktor yang memengaruhi kinerja. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan disiplin kerja, pengadaan sarana pendukung, serta pelaksanaan pelatihan secara berkelanjutan agar kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Utara dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bagian ini adalah bagian utama dari artikel dan biasanya merupakan bagian terpanjang dari sebuah artikel, di mana penulis harus menafsirkan temuan lewat diskusi antara hasil penelitian dengan teori atau hasil penelitian lain

5. SIMPULAN

Penelitian mengenai kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek kualitas pelayanan, kuantitas pekerjaan, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan yang diberikan. Pegawai telah berupaya memberikan pelayanan publik secara optimal kepada masyarakat melalui penerapan pelayanan digital dan penggunaan E-Logbook yang membantu proses administrasi serta

mempercepat penyelesaian pekerjaan. Selain itu, tersedianya fasilitas komputer bagi masing-masing pegawai turut mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih memengaruhi kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Utara. Kendala tersebut meliputi kurangnya disiplin waktu sebagian pegawai, keterbatasan fasilitas kendaraan operasional, serta minimnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia akibat keterbatasan kebijakan dan anggaran. Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan publik dan tingkat responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja pegawai memerlukan dukungan yang berkelanjutan melalui peningkatan kedisiplinan kerja, pengembangan kompetensi pegawai melalui pelatihan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, diperlukan pengawasan dan evaluasi kinerja yang lebih konsisten agar kualitas pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Utara dapat terus meningkat sesuai dengan harapan masyarakat.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Amruddin, A. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Pradina Pustaka.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya: Teori, konsep dan indikator*. Zanafa Publishing.
- Busro, M. (2018). *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Prenadamedia Group.
- Djawa, P. P. (2022). Analisis kinerja pegawai pada Kantor Camat Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 35–41.
<https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/5710/2723>
- Elvera, & Astarina, Y. (2021). *Metode penelitian*. CV Andi.
- Estorina. (2024). Analisis kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Rungan, Kabupaten Gunung Mas, Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Cahaya Mandalika*.
<https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/view/3081/2465>
- Hardani, dkk. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu.
- Haris, A. (2018). Analisis kinerja pegawai berdasarkan tugas pokok dan fungsi pada Kantor Kecamatan Sarudu Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*, 6(3), 1–19.
<https://core.ac.uk/download/pdf/298091004.pdf>
- Hermawan, I. (2019). *Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif dan mixed methode*. Hidayah Quran Kuningan.
- Ibrahim. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Quadrant.
- Kirana, K. C., & Ratnasari, R. T. (2017). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia (SDM)*. Gosyen Publishing.
- Kompri. (2020). *Manajemen kinerja*. Expert.
- Lisan, P. (2024). *Manajemen kinerja teori dan aplikasi*. Karya Bakti Makmur.

- Moeheriono. (2014). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Nugraha, S. A. (2020). *Studi pengaruh daring learning terhadap hasil belajar*. Graha Ilmu.
- Permata, E. (2016). *Analisis kinerja pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Pelawan Kabupaten Sarolangun*. <https://repository.unja.ac.id/2413/1/ARTIKEL>
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen kinerja kepegawaian*. CV Pustaka Setia.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Romadhan, M. K. (2014). Analisis kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pontianak Selatan. *Publika Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)*, 3(4). <http://jurmafis.untan.ac.id/>
- Saputri, Y. (2022). Analisis kinerja pegawai pada Kantor Camat Batangkuais. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 3(1), 319–327. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ebma/article/view/2788/2273>
- Silalahi, U. (2018). *Metode penelitian sosial*. PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukatin. (2022). *Manajemen dan evaluasi kerja*. CV Budi Utama.
- Suryabrata, S. (2014). *Metodologi penelitian*. PT RajaGrafindo Persada.
- Syahbana, M. A. (2020). *Pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik (Studi Kantor Kec. Tapin Utara Kab. Tapin)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB). <https://eprints.uniskabjm.ac.id/3378/1/ARTIKEL%20MUHAMMAD%20ALI%20SYA%20HBANA>
- Syahputra, M. R. (2022). Analisis kinerja pegawai pada Kantor Camat. *Perspektif*, 11(1), 61–68. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/5337/3641>
- Tersiana, A. (2018). *Metode penelitian*. Penerbit Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
- Wibowo. (2017). *Manajemen kinerja*. PT RajaGrafindo Persada.