



Analisis Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Kantor Kecamatan Karo Kabanjahe

Analysis of The Performance Appraisal of State Civil Servants in The District Office of Karo Distric Kabanjahe

Wirdathun Hasyanah Marbun*, Irwan Nasution, & Yurial Arief Lubis

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Abstrak

Penilaian kinerja ASN memiliki peran besar dalam organisasi untuk meningkatkan sikap dan praktik kerja yang positif dalam mencapai efektifitas pegawai. Memberikan penilaian kinerja yang baik tentunya akan bermanfaat bagi instansi terkait, dengan ini instansi atau organisasi tersebut dapat meningkatkan hasil kinerja pegawai menjadi lebih baik. Penelitian ini untuk mengetahui analisis penilaian ASN di Kantor Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang berfokus pada penilaian ASN di Kantor Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif, lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Kabanjahe Jl. Veteran No.43, Padang MAS, Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22111. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara di kantor kabupaten Karo sudah cukup baik, oleh karena itu peneliti menyarankan agar ada tidak ada perubahan di masa depan. melaksanakan tufoksi yang telah ditetapkan.

Kata kunci: Aparatur Sipil Negara, Kinerja, Penilaian

Abstract

ASN performance appraisal has a major role in the organization to improve attitudes and positive work practices in achieving employee effectiveness. Providing a good performance appraisal will certainly be useful for related agencies, with this the agency or organization can improve employee performance results for the better. This study is to determine the analysis of ASN assessment at the Kabanjahe District Office, Karo Regency. The type of research used is a qualitative approach that focuses on the assessment of ASN at the Kabanjahe District Office, Karo Regency. The nature of this research is descriptive, the location of this research is carried out at the Kabanjahe District Office Jl. Veteran No.43, Padang MAS, Kabanjahe, Karo Regency, North Sumatra 22111. The results show that it can be concluded that the performance of the State Civil Apparatus in the Karo district office has been good enough, therefore the researchers suggest that there will be no changes in the future. carry out the tufoksi that has been set.

Keywords: State Civil Apparatus, Performance, Assessment

How to Cite: Marbun, W.H. Nasution I. & Yurial, A.L. (2023). Analisis Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Kantor Kecamatan Karo Kabanjahe. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP)*, 2(2) 2023: 62-69,

PENDAHULUAN

Pegawai atau sumber daya manusia (SDM) memang merupakan elemen kunci dalam kesuksesan setiap organisasi, baik itu di sektor pemerintahan maupun swasta. Mereka bukan hanya alat untuk mencapai tujuan organisasi, tetapi juga merupakan tulang punggung yang membentuk inti dari organisasi tersebut. Bagaimana SDM dikelola, dikembangkan, dan dimotivasi dapat memiliki dampak signifikan pada kinerja dan produktivitas organisasi (Harahap et al., 2020; Ismid et al., 2020). Dalam konteks organisasi pemerintahan, seperti pemerintah desa yang mencerminkan tingkat pemerintahan terdepan, peran SDM sangat penting. Mereka tidak hanya bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi pemerintahan, tetapi juga berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kemampuan, pengetahuan, dan motivasi pegawai dapat memengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan publik serta pembangunan di tingkat desa (Nababan et al., 2022; Nainggolan et al., 2022; J. F. Purba et al., 2019; Suharyanto, 2016).

Oleh karena itu, pengembangan, pemberdayaan, dan motivasi SDM di desa adalah hal yang sangat krusial. Ini melibatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan, promosi partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan desa, serta memberikan insentif dan penghargaan yang sesuai sebagai bentuk motivasi. Organisasi yang mampu mengelola SDM dengan baik akan cenderung mencapai tujuan mereka dengan lebih efisien, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dan berkontribusi pada perkembangan berkelanjutan di tingkat desa (Deliana, 2020; Doloksaribu et al., 2022; Prasada, 2020; F. L. Purba et al., 2022; Yohannes et al., 2022). Dalam konteks yang lebih luas, sumber daya manusia juga berperan penting dalam inovasi, peningkatan kualitas, dan daya saing organisasi. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan dan pemberdayaan SDM merupakan langkah strategis bagi setiap organisasi yang ingin tumbuh dan berkembang di era yang terus berubah ini (Agama et al., 2023; Megawati et al., 2023; Situngkir et al., 2020).

Penilaian kinerja pegawai adalah komponen yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia di berbagai jenis organisasi. Ini memiliki dampak signifikan baik pada kinerja organisasi secara keseluruhan maupun pada motivasi dan pengembangan individu. Dalam konteks ini, ada beberapa faktor penting yang perlu dipertimbangkan:

1. Pertama, penilaian kinerja haruslah objektif. Artinya, proses penilaian harus didasarkan pada kriteria yang jelas dan terukur. Ini dapat mencakup pencapaian target kerja, kompetensi, kualitas kerja, dan kontribusi individu terhadap tujuan organisasi. Penilaian yang subjektif atau berdasarkan preferensi pribadi dapat mengarah pada ketidakadilan dan ketidakpuasan pegawai.
2. Kedua, penilaian kinerja harus transparan. Pegawai harus memahami dengan jelas bagaimana proses penilaian dilakukan dan apa kriteria yang digunakan. Transparansi ini akan membantu menciptakan rasa keadilan dan kepercayaan dalam organisasi.
3. Ketiga, penilaian kinerja harus terukur. Ini berarti hasil penilaian harus dapat diukur dalam bentuk data atau angka. Data ini akan membantu organisasi dalam mengidentifikasi tren kinerja, kekuatan, dan area yang perlu diperbaiki. Dengan data yang kuat, manajemen dapat membuat keputusan yang lebih baik tentang pengembangan pegawai dan alokasi sumber daya.

Selain itu, penting juga untuk memperhatikan perubahan yang terjadi baik di dalam organisasi maupun dalam lingkungan strategis yang dinamis. Proses penilaian kinerja harus dapat menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Ini termasuk peningkatan kemampuan dan kompetensi pegawai untuk menghadapi tantangan yang muncul (Simbolon et al., 2019; Turnip et al., 2020; Yolanda et al., 2020). Dengan menjaga objektivitas, transparansi, dan pengukuran yang kuat dalam penilaian kinerja pegawai, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan, motivasi, dan produktivitas. Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi organisasi itu sendiri, tetapi juga bagi perkembangan pribadi dan profesional pegawai (Ismid et al., 2020; Ketike et al., 2021). Penilaian kinerja pegawai adalah sebuah alat yang memiliki tujuan lebih dalam daripada sekadar memenuhi persyaratan formalitas. Ini adalah sarana yang dapat memotivasi dan memobilisasi seluruh potensi pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan penuh dedikasi. Namun, seringkali penilaian kinerja dianggap kurang objektif karena keputusan penilaiannya bersifat subjektif.



Penilaian kinerja merupakan proses yang melibatkan pertimbangan pengamatan terhadap pengetahuan, keterampilan, dan perilaku pegawai. Keputusan ini kemudian digunakan untuk memberikan nilai pada unsur-unsur yang dinilai, serta membandingkannya dengan pegawai lain yang memiliki jabatan sebanding dalam organisasi (Darmanto, 2015, 2015; Latief et al., 2019). Namun, subjektivitas dalam penilaian kinerja dapat mengarah pada ketidakadilan dan ketidakpuasan pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penilaian kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kecamatan Kabanjahe. Dengan demikian, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penilaian kinerja, apakah ada ketidakadilan dalam proses ini, dan bagaimana hal tersebut dapat diperbaiki.

Dengan demikian, penilaian kinerja ASN di Kantor Kecamatan Kabanjahe akan menjadi fokus penelitian ini. Dengan menganalisis proses ini secara mendalam, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan objektivitas, keadilan, dan transparansi dalam penilaian kinerja pegawai. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan memotivasi pegawai untuk memberikan kontribusi maksimal dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Kabanjahe".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang berarti data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka statistik, melainkan berdasarkan informasi naratif dan deskriptif. Data ini diperoleh dari berbagai sumber, termasuk naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, memo, dan dokumen resmi lainnya (Suyanto & Sutinah, 2011). Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Kabanjahe, yang berlokasi di Jl. Veteran No.43, Padang MAS, Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22111. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Juli hingga Januari 2021.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yang lebih menekankan pada narasi dan deskripsi. Jenis data yang dikumpulkan melibatkan kata-kata dan tindakan, serta mengacu pada sumber data tertulis, foto, dan statistik yang relevan dengan fokus penelitian (Moleong, 2016). Dengan menggunakan data kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terkait dengan penilaian kinerja ASN di Kantor Kecamatan Kabanjahe. Dalam penelitian ini, teknik pemilihan informan didasarkan pada peran aparatur dan tokoh masyarakat yang terlibat langsung dalam penentuan jumlah informan yang diperlukan untuk penelitian. Hal ini membantu peneliti dalam mengidentifikasi informan yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2010).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi (Sugiyono, 2010):

1. **Metode Observasi:** Observasi dilakukan dengan dua metode, yaitu observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengamati perilaku dan situasi yang terkait dengan penilaian kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kabanjahe.
2. **Metode Wawancara:** Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, baik untuk studi pendahuluan guna mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti maupun untuk mendapatkan wawasan mendalam dari responden. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yang memungkinkan fleksibilitas dalam penggalian informasi.
3. **Dokumentasi:** Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait dengan penilaian kinerja pegawai aparatur di Kantor Kecamatan Kabanjahe, Kabupaten Karo. Ini termasuk rekaman, wawancara, dan foto yang dapat memberikan konteks dan dukungan terhadap penelitian.
4. **Studi Kepustakaan:** Studi kepustakaan dilakukan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik penelitian. Sumber informasi berasal dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, tulisan ilmiah, skripsi, tesis, disertasi, peraturan-peraturan, buku tahunan, dan sumber-sumber tertulis lainnya. Studi kepustakaan membantu dalam pemahaman lebih mendalam tentang isu yang diteliti.

Dengan kombinasi teknik-teknik ini, penelitian ini dapat mengumpulkan data yang komprehensif untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian terkait penilaian kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kabanjahe. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif berdasarkan pendekatan yang diajukan oleh (Miles et al., 2014). Metode analisis ini melibatkan tiga komponen utama:

1. **Reduksi Data (Data Reduction):** Tahap ini melibatkan pengumpulan dan penyederhanaan data dari berbagai sumber, termasuk hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data tersebut akan disusun dan dikategorikan agar lebih mudah dikelola.
2. **Penyajian Data (Data Display):** Pada tahap ini, data yang telah direduksi akan disajikan dengan berbagai teknik, seperti tabel, grafik, atau narasi. Penyajian data bertujuan untuk membuat data menjadi lebih jelas dan dapat dimengerti.
3. **Pencarian Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification):** Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dari data yang telah disajikan. Peneliti akan mengidentifikasi pola, tren, atau temuan penting dalam data. Kesimpulan tersebut akan dihubungkan kembali dengan tujuan penelitian untuk memverifikasi apakah hipotesis atau pertanyaan penelitian telah terjawab.

Dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif ini, penelitian dapat menggambarkan secara komprehensif berbagai aspek terkait penilaian kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kabanjahe. Analisis ini akan membantu dalam memahami permasalahan dan temuan yang muncul dari data yang telah dikumpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil penelitian yang dilakukan langsung wawancara dan penyajian data oleh peneliti pada Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara di kantor kecamatan Kabanjahe berdasarkan pada Peraturan Pemerintah nomor 46 tahun 2011 yang berlandaskan prinsip-prinsip penilaian yaitu objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan. Berikut hasil penilaian berdasarkan indikator penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) (Negara, 2003):

a. Kuantitas

Kuantitas merupakan target output yang ditetapkan pegawai pada kantor Kecamatan Kabanjahe. Untuk dapat menilai sebuah kuantitas yang sudah di laksanakan seorang pegawai itu ditetapkan berdasarkan format yang sudah dibuat berdasarkan tugas dan kewajibannya masing-masing pegawai (Negara, 2003).

Berdasarkan hasil data yang ada di lapangan, peneliti melakukan Wawancara yang dilakukan berdasarkan indikator kuantitas tingkat kinerja pegawai didapatkan hasil dengan responden memberikan tanggapan yang baik. Indikator kuantitas dinilai berdasarkan sub-sub tingkat kesesuaian target kuantitas dan rencana yang ditetapkan dalam SKP, kesesuaian tingkat realisasi target output atau kuantitas yang di hasilkan pegawai Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Kabanjahe. Menurut Maria Rasmekita Br Barus, SH Selaku Sekretaris Camat Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe:

“Kuantitas kinerja pegawai yang meliputi kemampuan melaksanakan tupoksi, melaksanakan tugas tambahan, pelayanan terhadap tamu, serta Keterampilan yang menunjang pekerjaan Sudah cukup baik, dan sesuai dengan prosedur pelayanan”. Dan sesuai dengan target penilaian Sasaran Kerja Pegawai.”

Menurut Ibu Jumpa Br. Sembiring SE selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kantor Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo menjelaskan sedikit tambahan, “secara kuantitas sudah sesuai prosedur Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai, kami melakukan penilain itu sudah ada berdasarkan kegiatan tugas jabatan masing-masing bersamaan dengan target yang terealisasi”.

b. Kualitas

Kualitas merupakan mutu hasil kerja pegawai Aparatur Sipil Negara (Negara, 2003). Kualitas ini merupakan mutu hasil kerja pegawai Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Kabanjahe secara data tertulis baik, lalu bagaimana dengan Berdasarkan hasil Wawancara yang dilakukan pada indikator kualitas didapatkan dari hasil informan kunci, informan utama, dan informan tambahan apakah sudah sesuai dengan kenyataan di lapangan.

Menurut Maria Rasmekita Br Barus, SH Selaku Sekretaris Camat Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe (sebagai informan kunci yang mewakili camat), “Hasil kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) berdasarkan kualitas kerja yang meliputi target capaian kerja Baik karena memang sudah ditetapkan oleh Sasaran Kerja Pegawai (SKP) Sebagai bahan untuk Penilaian”.

Peneliti kembali mencari informasi terkait kualitas kerja yang sudah dicapai kepada informan utama, yaitu Ibu Jumpa Br. Sembiring SE selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kantor

Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo menjelaskan, "Sejauh ini dari segi kualitas, saya sudah melaksanakan tugas yang diberikan, apalagi saya yang bertugas dibagian seksi pemerintahan, biasanya berurusan dengan surat-surat dan pemberkasan lainnya dan sering berurusan dengan masyarakat yang ingin mengurus baik itu KTP, Kartu Keluarga, biasanya kalau ada masyarakat yang ingin mengurus KTP misalnya saya bertugas untuk membuat surat pengantarnya lalu nanti saya serahkan kembali kebagian Dinas Catatan Sipil, kebetulan kantor camat dengan kantor capil dekat. jadi tidak perlu memakan waktu lama prosesnya, Saya juga melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Kepala Desa /Lurah, Perangkat desa dan kelurahan, dan melaksanakan sesuai tugas dan fungsi yang sudah di berikan."

Peneliti memberikan pertanyaan yang sama kepada salah satu informan utama, Ibu Emmita Br.Karo, A.Md selaku Kepala sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe : " Untuk dari kualitas yang saya dan kami selaku pegawai dikantor kecamatan kabanjahe ini, saya selaku kepala sub bagian umum dan kepegawaian yang sangat diperlukan juga dikantor karena memiliki tanggung jawab yang berhubungan dengan pelayanan publik yang luas, bertugas dalam melaksanakan pengurusan rumah tangga dinas serta kantor, mengumpulkan bahan dalam rangka penyusunan laporan pelaksanaan program kerja, dan juga melaksanakan tugas yang diberikan sekretaris camat kepada saya. "Kemudian peneliti memberikan pertanyaan kepada Informan tambahan, yaitu salah satu masyarakat kabanjahe:

Ibu Maria, usia 50 tahun (yang sedang berada di pekarangan kantor camat yang sudah selesai mengambil KTP nya, sudah diurus karena yang lama hilang) . " saya kurang paham terkait kualitas - kualitas tersebut, yang saya ketahui dan lihat pada saat saya mengurus kembali KTP saya yang hilang, saya di layani dengan baik, disuruh ngurus surat keterangannya kehilangan KTP ke kantor polisi dulu, bawa pas foto, banyak lah syaratnya. "Inilah Kam lihat, kurasa gk sampenya seminggu dibuat uda siap katanya, ku ambillah hari ini lama ngurus berkasnya ajanya." (ungkap bu'maria).

Kemudian peneliti kembali memberikan pertanyaan yang sama tentang kualitas kinerja dan pelayanan Kantor Kecamatan Kabanjahe Kabupaten karo, kepada salah satu masyarakat kecamatan kabanjahe, Susi umur 20 tahun (mahasiswa/ karyawan) "Saya disini sedang mengurus kembali KTP, karena sebelumnya belum saya urus-urus, kebetulan saya tinggal diberastagi dan ingin kuliah dan kerja ke kota medan, pada saat pengurusan KTP saya lumayan lama menunggu beberapa hari memang tidak sampai seminggu, tapi tidak ada masalah bagi saya "fasilitas pelayanan ruang tunggu uga nyaman dan bersih" menurut saya dari segi kualitasnya cukup baik".

Menurut Ibu Elma 48 tahun /Ibu rumah tangga (yang sedang mengurus berkas izin usaha) . "secara kualitas kerja kantor kecamatan kabanjahe menurut saya ya biasa sajalah, kalau dibilang sudah baik tidak juga, masih ada yang belum" .

Menurut Ibu Emmita Br Karo, A.Md selaku Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe: "Ketetapan waktu pegawai dalam menyelesaikan suatu pelayanan Sudah menurut yang saya lihat cukup baik dan terukur secara waktu untuk melakukan pelayanan dan tugas berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing pegawai. Pegawai ASN di kantor kecamatan kabanjahe sudah tepat waktu, Sudah karena kan sudah adanya sistem Absen sidik jari secara elektronik yang akan menyimpan data kehadiran pegawai baik ketetapan waktu hadir pagi dan waktu pulang nya di sore hari".

Menurut Ibu Ibuk Jumpa Br.Sembiring, SE selaku Kasi pemerintahan terkait waktu : Dari segi waktu pengerjaan berkas-berkas, dan pelayanan terhadap masyarakat sejauh ini sudah kami usahakan semaksimal mungkin, walaupun ada yang merasa pengerjaan berkas atau keperluan masyarakat dirasa lambat, kami mohon maaf sebelumnya masyarakat yang ada urusan bukan satu, dua, tiga orang saja. Apalagi pada saat pandemik ini waktu pelayanan juga diatur kan masuk kerjanya pagi jam 09.00 jadi mohon bila ada masyarakat yang mengeluh.

Menurut Susi Umur 20 Tahun, Mahasiswa/ karyawan yang ada di Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo (sedang mengurus KTP nya karena belum punya sebelumnya) : "Untuk soal waktu saya tidak masalah, soalnya pada saat mengurus KTP saya tidak terlalu menunggu lama, dan pelayanan dari kantor camat juga baik-baik saja pada saat saya mengurus KTP." Peneliti kemudian kembali mewawancarai salah satu masyarakat Kecamatan Kabanjahe, Menurut Ibu Elma 48 tahun, Ibu Rumah Tangga (sedang mengurus berkas untuk izin usaha) " : "Soal waktu ya lumayan lamalah soalnya banyak berkas yang harus dilengkapi " .

c. Waktu

Waktu ialah merupakan waktu yang diberikan kepada pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya (Negara, 2003). Pada tingkat kinerja di Kantor Kecamatan Kabanjahe

dalam waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya secara efisien dalam penggunaan waktu. Berdasarkan hasil Wawancara dalam bekerja di peroleh bahwa responen memberikan tanggapan yang baik, dikarenakan pegawai merasa waktu yang di tetapkan sangat cukup dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang ditentukan.

Menurut Ibu Maria Rasmeikita Br. Barus, SH selaku Sekretaris Camat: “untuk waktu jam kerja kan sudah diatur jadi tidak ada yang sembarangan datang dan pergi begitu saja, pada masa pandemik ini waktu jam kerja sedikit diubah pada hari senin sampai kamis masuk kerja dimulai pada jam 09.00 pagi dan jam pulang jam 16.00 sedangkan untuk hari jum’at jam 08.00 dan pulang kerja jam 17.00”, begitulah seterusnya.

Menurut Ibu Emmita Br Karo, A.Md selaku Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe: “Ketetapan waktu pegawai dalam menyelesaikan suatu pelayanan Sudah menurut yang saya lihat cukup baik dan terukur secara waktu untuk melakukan pelayanan dan tugas berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing pegawai. Pegawai ASN di kantor kecamatan kabanjahe sudah tepat waktu, Sudah karena kan sudah adanya sistem absen sidik jari secara elektronik yang akan menyimpan data kehadiran pegawai baik ketetapan waktu hadir pagi dan waktu pulang nya di sore hari”.

Menurut Ibu Ibuk Jumpa Br.Sembiring ,SE selaku Kasi pemerintahan terkait waktu : Dari segi waktu pengerjaan berkas-berkas,dan pelayanan terhadap masyarakat sejauh ini sudah kami usahakan semaksimal mungkin,kalaupun ada yang merasa pengerjaan berkas atau keperluan masyarakat dirasa lambat,kami mohon maaf sebelumnya masyarakat yang ada urusan bukan satu, dua, tiga orang saja .Apalagi pada saat pandemik ini waktu pelayanan juga diatur kan masuk kerjanya pagi jam 09.00 jadi mohon bila ada masyarakat yang mengeluh.

Menurut Susi Umur 20 tahun, Mahasiswa/ karyawan yang ada di Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo (sedang mengurus KTP nya karena belum punya sebelumnya): “Untuk soal waktu saya tidak masalah, soalnya pada saat mengurus KTP saya tidak terlalu menunggu lama, dan pelayanan dari kantor camat juga baik-baik saja pada saat saya mengurus KTP.”

Peneliti kemudian kembali mewawancarai salah satu masyarakat Kecamatan Kabanjahe, Menurut Ibu Elma 48 tahun, Ibu Rumah Tangga (sedang mengurus berkas untuk izin usaha) “ :“Soal waktu ya lumayan lama lah soalnya banyak berkas yang harus dilengkapi “,jadi ya saya juga jarang-jarang ngurus berkas atau surat-surat ke kantor kecamatan kabanjahe ,kalaupun ada ya karena ada kepentingan saja.

d. Biaya

Biaya merupakan biaya yang dibutuhkan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya (Negara, 2003). Pada tingkat kinerja di kantor Kecamatan Kabanjahe di lihat dari biaya yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya dan efesiensi penggunaan biaya. Berdasarkan hasil Wawancara bahwa untuk mengenai biaya di Kantor Kecamatan Kabanjahe seluruhnya sudah ada anggarannya langsung dari pemerintah di mulai dari pembelian kertas, dan lain sebagainya yang tentu nya dibutuhkan di kantor tersebut, dan mengenai respon masyarakat juga mereka tidak dikenakan biaya apapun dalam segala pengurusan dan hal tersebut suda di gratiskan oleh pemerintah.

Menurut Maria Rasmekita Br Barus, SH Selaku Sekretaris Camat Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe: “Dalam melaksanakan pelayanan, apakah ada di kenakan biaya, Tidak ada dikenakan biaya apapun karena sudah ada anggarannya dari Pemerintah”.

Menurut Susi 20 tahun Mahasiswa/karyawan yang merupakan masyarakat di kecamatan Kabanjahe: “pada saat melakukan pengurusan KTP, saya tidak ada di kenakan biaya apapun. setelah selesai saya dikabari dan saya ambil .”

Menurut Ibu Ibuk Maria Umur 50 Ibu Rumah Tangga, Tahun yang merupakan Masyarakat Kecamatan Kabanjahe: Pada saat saya mengurus KTP saya yang hilang saya tidak ada di bebankan biaya apapun“, Pegawai ASN berada dikantor pada jam kerjanya, Sejauh yang dilihat saat jam bekerja mereka ada di kantor melaksanakan tugas dan tidak ada biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan misalnya, E-ktp dan surat – surat lainnya “.

Menurut Ibu Jumpa br Sembiring SE selaku kepala seksi Pemerintahan Kantor Kecamatan Karo mengatakan: “untuk segi biaya tidak ada di pungut apapun, apapun pelayanan yang kami lakukan kan sudah ada anggarannya, kami juga tidak berani membuat harga “ .

Peneliti kembali melakukan wawancara dengan Ibu Elma 48 tahun (ibu rumah tangga). “selama mengajukan berkas-berkas saya, Dari segi biaya saya tidak ada dibebankan biaya apapun dari kantor Kecamatan Kabanjahe “.

Untuk kendala dan hambatan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo sendiri tidak ada yang menjadi masalah besar hanya saja pada masa pandemik ini (virus corona) menjadikan pekerjaan para pegawai ada yang harus dikakukkan secara bergantian yaitu dengan melakukan WFH (Work From Home). Melalui WFH ini terkadang membuat pekerjaan kurang efektif, penyajian data yang ingin digunakan atau diminta tidak tersedia dan harus menunggu konfirmasi dari pegawai yang WFH sedangkan kadang ada data yang perlu pada hari tertentu. Sedangkan dari hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Kabanjahe pu tidak terlalu mempermasalahkan beberapa hal yang kurang efektif.

Menurut Maria Rasmekita Br Barus, SH Selaku Sekretaris Camat Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe : “Kendala dan hambatan Kinerja ASN dikantor Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo, Sejauh ini tidak ada kendala yang berat, hanya saja hambatan dibagian penyediaan data untuk bahan pelayanan, dikarenakan pandemik virus corona (covid 19) sebagian pegawai harus bekerja WFH (Work Form Home). Sehingga sedikit mengganggu proses berjalannya pelayanan”.

SIMPULAN

Proses pelayanan sejauh ini sudah menunjukkan hasil yang baik dan hanya saja pada masa pandemik ini ada yang masih kurang efektif di karena dari segi misalnya kehadiran, masih saja ada pegawai yang datang terlambat ke kantor dengan berbagai alasan yang tentu berpengaruh terhadap masyarakat yang hendak berurusan dengannya namun hal ini dapat dimaklumi oleh masyarakat dikarena pandemik. Sesuai dari waktu pengerjaan dan proses kesiapan tugas - tugas yang dikerjakan tentu harus di infokan kejelasannya kepada masyarakat langsung agar nantinya masyarakat tahu sesuai prosedur yang berlaku agar masyarakat yang datang hendak berurusan dapat mengerti. Kemampuan pegawai yang ada Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo dilihat dari hasil pengamatan sudah dilakukan dengan baik, akan tetapi masyarakat lebih mengeluh kepada proses pengerjaan yang dinilai masyarakat lambat penanganannya. Dari segi biaya, Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo sendiri sudah ada anggaran dana dari pemerintah langusng untuk menjalankan tugasnya dan para pegawai hanya melaksanakan tugas - tugasnya saja sesuai tupoksinya masing- masing. Dalam proses pelayanan selama ini masyarakat tidak ada dikenakan biaya apa pun dalam segala pengurusan nya Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo dan semua masyarakat di gratiskan

DAFTAR PUSTAKA

- Agama, U., Johan, K., & Aceh, W. (2023). Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah Marriage Management Information System Service Innovation at the Religious Affairs Office of Johan Pahlawan. 12(2), 604–610.
- Darmanto. (2015). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Balai Besar Konservasi Sumber Daya Alam Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 3(1), 1–30.
- Deliana, M. (2020). Budaya Organisasi Salah Satu Faktor Penentu Kinerja Karyawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 518–523. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.355>
- Doloksaribu, M. F., Lubis, M. R., & Ideyani, N. (2022). Pengaruh Kesejahteraan Psikologis dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2023–2029. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.993>
- Harahap, D., Lubis, Y. A., Sosial, I., Utara, U. S., Diklat, B., Sumatera, P., Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., & Politik, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. 2(2), 107–115.
- Ismid, F., Kusmanto, H., & Lubis, M. (2020). Analysis of Factors Influencing Performance-Based Regional Revenue and Expenditure Budgeting in the Aceh Singkil District Government. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 129–140.
- Ketike, R., Harahap, R. H., Siti, N., & Siregar, S. (2021). Analisis Kinerja Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah Di Bidang Pendapatan Pada Kabupaten Gayo Lues Performance Analysis Of Regional Financial Management In Revenue In Gayo Lues District. *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 3(1), 99–117. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v3i1.723>
- Latief, A., Syardiansah, S., & Safwan, M. (2019a). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(1), 41. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i1.2256>

- Latief, A., Syardiansah, S., & Safwan, M. (2019b). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(1), 41. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i1.2256>
- Megawati, Suwardi Lubis, & Lusiana Andriani Lubis. (2023). Manajemen Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis Dalam Kegiatan Penerimaan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan. *Perspektif*, 12(1), 331–343. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i1.8573>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya Offset.
- Nababan, R., Adam, A., & Suharyanto, A. (2022). Quality of Services for Birth Certification at the Department of Population and Civil Registration of North. *SDES-International Journal of Interdisciplinary Research*, 4(3), 632–640.
- Nainggolan, N. U., Batubara, M., & Suharyanto, A. (2022). Implementasi Program Generasi Berencana (GenRe) di Kelurahan Tegal Rejo Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 4(1), 83–92.
- Negara, L. A. (2003). Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 7 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis. Jakarta.
- Prasada, D. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mandiri Konstruksi di Tangerang Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 629–636. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.381>
- Purba, F. L., Lubis, M. R., & Ideyani, N. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Pemberian Insentif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1897–1904. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.970>
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementation of the Population Administration information system in electronic Resident card management. 8(2), 77–83.
- Simbolon, S. D., Kadir, A., & Nasution, I. (2019). Implementasi Ujian Nasional Berbasis Komputer di Sekolah Menengah Atas Parulian 1 Medan Implementation of Computer-Based National at Parulian 1 Medan High School. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 106–111.
- Situngkir, B., Lubis, Z., & Kadir, A. (2020). Peluang Pelaksanaan Manajemen Kolaboratif dalam Pariwisata di Kota Medan Opportunities for the Implementation of Collaborative Management in the Development of China City Site Areas as a Tourism Potential in Medan City. 9(2), 149–167.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif Dan R & D*. ALFABETA.
- Suharyanto, A. (2016). Surat Kabar Sebagai Salah Satu Media Penyampaian Informasi Politik pada Partisipasi Politik Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 6(2), 123. <https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1051>
- Suyanto, B., & Sutinah. (2011). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan (Revisi)*. Kencana.
- Turnip, H., Hendra, Y., & Matondang, A. (2020). Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Kantor Search and Rescue Medan dalam Pencarian Orang Hilang di Gunung Sibayak The Title Should Be Brief and Informative No More Than 15 Words in English. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1), 7–11.
- Yohannes, C., Effendy, S., & Sahputra, D. (2022). Hubungan Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior di Sekolah Santo Nicholas Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2084–2092. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1013>
- Yolanda, H., Hendra, Y., & Matondang, A. (2020). Strategi Downward Communication Pimpinan dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan di PT . Pelabuhan Leader ' s Donward Communication Strategy to Inceas Effectiveness of Employee Performance In PT . Pelabuhan Indonesia I. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1), 106–111.
- Perundang- Undangan :**
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara
Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

