



Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang

Analysis of the performance of sub-district state civil servants (ASN) in public services in Sibolangit sub-district, Deli Serdang district

Sastra, Syahfruddin Ritonga* & Khairunnisah Lubis

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini mengfokuskan pada evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, terutama dalam konteks pelayanan publik. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan analisis dokumen, studi ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas kinerja ASN di wilayah tersebut dan menawarkan rekomendasi perbaikan. Pendidikan latar belakang ASN berpengaruh terhadap alokasi tugas, di mana rendahnya kualifikasi pendidikan sering kali menjadi hambatan. Inisiatif dan manajemen waktu juga memengaruhi kinerja mereka. Kepemimpinan yang efektif dan komunikasi yang baik menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas kerja. Tantangan seperti pendidikan yang kurang memadai dan infrastruktur yang tidak cukup harus diatasi. Pelatihan dan workshop diidentifikasi sebagai solusi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan ASN. Komunikasi yang efektif antara pejabat dan pemimpin juga ditekankan. Dalam upaya meningkatkan kualitas kerja, partisipasi aktif dalam pelatihan serta dukungan dari pemimpin sangat diperlukan.

Kata Kunci: Analisis Kinerja; Aparatur Sipil Negara; Pelayanan Publik.

Abstract

This study focuses on evaluating the performance of the State Civil Apparatus (ASN) in Sibolangit District, Deli Serdang Regency, especially in the context of public services. Using a qualitative approach with interviews, observation, and document analysis techniques, this study aims to describe the quality of ASN performance in the region and offer recommendations for improvement. ASN background education affects the allocation of tasks, where low educational qualifications are often an obstacle. Initiative and time management also affect their performance. Effective leadership and good communication are important factors in improving the quality of work. Challenges such as inadequate education and insufficient infrastructure must be addressed. Training and workshops are identified as solutions to improve the knowledge and skills of civil servants. Effective communication between officials and leaders is also emphasized. To improve the quality of work, active participation in training and support from leaders is needed.

Keywords: Performance Analysis; State Civil Apparatus; Public service.

How to Cite: Sastra, Ritonga, S. & Lubis, K. (2024). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 6(1) 2024: 85-91



PENDAHULUAN

Peranan manusia dalam kehidupan berorganisasi didasarkan pada kenyataan bahwa manusia tidak hanya memiliki berbagai cara dan kemampuan, tetapi juga harus dihormati dan dijunjung tinggi keberadaannya (Saputra & Wijaya, 2022). Faktor keberadaan manusia dalam organisasi telah menjadikannya sebagai makhluk dominan dalam menentukan upaya pencapaian tujuan organisasi. Manusia telah berperan penting dalam setiap kegiatan/pekerjaan organisasi atau instansi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi/instansi itu (Sitorus, 2020). Tujuan tidak akan terwujud tanpa peran aktif Aparatur Sipil Negara (ASN) meskipun fasilitas yang dimiliki instansi sudah memadai. Sarana dan prasarana yang canggih dan lengkap sekalipun yang dimiliki oleh suatu instansi atau lembaga tidak ada manfaatnya bagi instansi atau lembaga tersebut jika tidak ada peran aktif dari Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tidak terlibat (Aruan et al., 2023; Doloksaribu et al., 2022; Nasution, 2013; Zakaria et al., 2023).

Dalam perkembangannya, semakin banyak tantangan baru yang begitu kompleks sehingga menjadi syarat penting untuk memiliki sumber daya atau kemampuan manusia yang berkualitas (Sinamo et al., 2022). Untuk itu, perlu dilakukan upaya peningkatan dan pengembangan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia. Dalam suatu organisasi atau instansi, yang tepatnya berada di sebuah institusi pemerintahan, atau mereka yang disebut sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Para Aparatur Sipil Negara tersebut harus mampu meningkatkan produktivitas kinerjanya (Matondang, 2015). Oleh karena itu, diperlukan seorang Aparatur Sipil Negara yang memiliki sikap profesionalisme, dan kompetensi yang tinggi, karena dapat mendukung peningkatan kinerja dari organisasi atau instansi.

Kinerja individu dari Aparatur Sipil Negara dapat ditingkatkan jika ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan. Kinerja Aparatur Sipil Negara itu sendiri dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan motivasi kerja (Windy et al., 2023). Kepuasan kerja sendiri merupakan perasaan individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan perasaan yang hadir dari hasil dan penilaian, yaitu ukuran seberapa baik pekerjaan mereka yang secara keseluruhan telah mampu memenuhi kebutuhan. Sedangkan motivasi kerja adalah suatu keadaan atau tenaga yang menggerakkan Aparatur Sipil Negara untuk terarah dan terfokus pada pencapaian tujuan suatu lembaga (Hardiansyah et al., 2019).

Kinerja merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap dari mereka memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya. Manajemen dapat mengukur kinerja dari masing-masing individu yang bekerja berdasarkan kinerja masing-masing. Pengukuran kinerja itu sendiri merupakan sebuah tindakan, bukan sebuah peristiwa yang terdiri dari berbagai komponen. Hasil performa tidak bisa langsung terlihat. Kinerja sendiri sangat erat kaitannya dengan perpaduan antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh (Tarigan et al., 2019). Salah satu faktor yang berperan penting dalam mengukur kinerja seseorang dalam suatu organisasi adalah keterampilan mereka dalam instansi itu sendiri (Sirait et al., 2019).

Pengelolaan kinerja bukan hanya merupakan sebuah alat untuk melakukan evaluasi terhadap Aparatur Sipil Negara, melainkan sebagai strategi untuk melakukan penilaian dan memotivasi peningkatan produktivitas kerja dari mereka (Muzanny et al., 2019). Keberhasilan pengelolaan kinerja terhadap Aparatur Sipil Negara ditentukan oleh sistem penilaian yang dapat mengakomodasi kebutuhan sebuah instansi dalam menciptakan keunggulan kompetitif.

Kinerja diartikan sebagai suatu usaha seseorang yang dicapai melalui kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu (Anastacia et al., 2021). Menurut pandangan Byars bahwa kinerja merupakan hasil keterkaitan antar usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Kinerja yang tinggi sebagai suatu langkah untuk menuju pada proses tercapainya tujuan lembaga yang bersangkutan. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut. Pada sisi lain, Siagian mengungkapkan terdapat beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja seseorang di antaranya adalah sifat agresif, kreativitas yang tinggi, kepercayaan pada diri sendiri, kemampuan untuk mengendalikan diri, serta kualitas pekerjaan dan masalah inovasi dan prakarsa.

Kinerja adalah tingkat-tingkat kinerja yang tinggi sebagian merupakan fungsi dari tiadanya rintangan-rintangan pengendali Aparatur Sipil Negara (ASN) itu sendiri. Meskipun seorang individu bersedia dan mampu, bisa saja terdapat rintangan yang menjadi penghambat dalam melaksanakan kinerjanya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Kusriyanto mendefinisikan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai suatu perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu.

Penilaian kinerja atau penilaian prestasi karyawan adalah suatu proses yang digunakan pemimpin untuk menentukan apakah seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) mampu menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan definisi-definisi yang telah dipaparkan, maka dapat diartikan bahwa kinerja merupakan sebuah tindakan (kata kerja) bukan sebagai peristiwa (kata benda). Kinerja merupakan suatu tindakan yang terdiri atas beberapa unsur dan bukan merupakan hasil dalam sekejap mata. Kinerja merupakan suatu proses. Mengatur kinerja merupakan sebuah proses berkesinambungan yang melibatkan sumber daya manusia untuk mencapai hasil yang diinginkan (Halawa & Batubara, 2022).

Penilaian kinerja merupakan suatu proses instansi untuk menilai kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)nya. Secara umum, hal tersebut dilakukan untuk memberi umpan balik kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam upaya memperbaiki kinerjanya guna meningkatkan produktivitas sebuah instansi, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) di sebuah instansi. Sistem manajemen kinerja yang tidak efektif dapat menyebabkan beban yang besar, agar sistem manajemen kerja efektif dan mengalami peningkatan, maka akan bermanfaat sebagai alat administrasi, alat pengembangan, dan bersifat legal serta terikat dengan pekerjaan yang dilakukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk menyelidiki secara mendalam kondisi subjek yang diteliti dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode ini dipilih karena memberikan kesempatan untuk memahami fenomena yang terjadi secara alamiah dan apa adanya (Bah et al., 2020b, 2020a). Sesuai dengan pendapat Moleong (2010) yang menekankan pentingnya pendekatan tersebut dalam konteks penelitian. Fokus penelitian ini tertuju pada Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, yang merupakan area yang relevan untuk menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menyediakan layanan publik.

Saat ini, kinerja ASN memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik di tingkat lokal. Oleh karena itu, penelitian ini akan melibatkan beberapa pihak sebagai informan, termasuk Ketua ASN, para ASN sendiri, serta masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kecamatan Sibolangit. Provinsi Sumatera Utara dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki konteks yang representatif dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah.

Dalam pengumpulan data, berbagai teknik akan digunakan, termasuk wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Wawancara akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang pandangan dan pengalaman para ASN terkait dengan kinerja mereka dalam menyediakan layanan publik. Observasi akan memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung proses-proses yang terjadi di lapangan. Sementara itu, analisis dokumen akan melibatkan tinjauan terhadap berbagai dokumen terkait, seperti kebijakan dan laporan kinerja, untuk memperkuat pemahaman terhadap konteks yang ada.

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif, sesuai dengan kerangka kerja yang diusulkan oleh Miles dan Huberman. Analisis ini akan mencakup proses interpretasi yang mendalam terhadap data-data yang telah terkumpul, dengan tujuan untuk mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang muncul dari hasil penelitian. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami dan meningkatkan kinerja ASN dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kecamatan Sibolangit dan mungkin juga di wilayah lain yang serupa di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Istilah kinerja sering digunakan dalam menggambarkan bentuk prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya (Mora et al., 2020). Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Mohamad Mahsun bahwa kinerja (performance) merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertian dalam strategi planning suatu organisasi. Namun, jika dilihat pada kondisi Aparatur Sipil Negara yang berada di lingkungan Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masih memerlukan banyak perbaikan agar kinerja dalam memberikan pelayanan dapat menjadi maksimal dan berkualitas.

Dalam hal keahlian ini, peneliti memberikan sudut pandang mengenai kemampuan yang serupa dengan pengetahuan sebagai upaya untuk menganalisis kinerja dari para ASN di

lingkungan pemerintahan Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang. Pengetahuan adalah hal yang paling mendasar yang dapat dilihat jika ingin mengetahui keahlian seseorang, sejauh mana Aparatur Sipil Negara (ASN) tersebut memiliki pengetahuan dan paham mengenai tugas dan fungsi dari pekerjaan yang mereka hadapi. Pada dasarnya, latar belakang pendidikan seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) akan mempengaruhi pekerjaan yang diberikan kepadanya, cocok atau tidak, atau mampu menguasainya atau tidak.

Beberapa di antara ASN Kecamatan Sibolangit masih berada pada persoalan tugas dengan kualifikasi pendidikan yang dimiliki. Namun ada keinginan serta kemauan yang tinggi untuk terus belajar dan memberikan yang terbaik, jika tugas telah diserahkan kepada masing-masing ASN di Kecamatan Sibolangit ini. Pada kantor camat ini, bisa dikatakan memiliki kendala akan sumber daya manusia, memang sudah banyak penerimaan tetapi masih golongan rendah, dan kualifikasi pendidikan pada jenjang strata 1 masih terbilang minim, dan linearitas pendidikan serta tugas yang diemban menjadi persoalan ASN di kantor camat Sibolangit.

Banyaknya ASN yang tidak memiliki latar belakang kualifikasi pendidikan dengan tugas yang diemban di kantor camat Sibolangit, penulis memiliki pandangan bahwa perubahan-perubahan yang besar, hendaknya dimulai dari yang terkecil dahulu. Maksudnya adalah, bahwa rekuretnen ASN pada tingkat kecamatan juga perlu diberikan fokus yang jelas, mengingat tuntutan birokrasi yang besar, seringkali dianggap abai ketika kita berada pada susunan pemerintahan yang ada di bawah, salah satunya kecamatan. Mengerjakan berbagai tugas pokok dan fungsi dari para aparatur itu sendiri, dalam menunjukkan sebuah pelayanan publik harus benar-benar maksimal. Kerja dan tugas ASN yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan hanya akan berada pada problem mendasar yang sudah lama tidak pernah terselesaikan.

Selain latar belakang pendidikan yang sesuai dengan tugas yang diemban, maka dibutuhkan juga inisiatif yang tinggi bagi para aparatur untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaannya agar kinerja para aparatur semakin baik. Para aparatur yang mempunyai inisiatif tinggi, tentu akan berdampak positif pada hasil kerja, dan mendapatkan perhatian lebih dari pimpinan dan masyarakat, sebab keadaan kantor camat Sibolangit merupakan akses penghubung terhadap masyarakat yang berada di sekitarnya. Kantor camat menjadi tempat bagi masyarakat untuk memberikan pengaduan, dan kebutuhan mereka.

Apabila hal-hal tersebut dilaksanakan oleh para ASN maka dapat membentuk pribadi ASN yang tidak suka menunda pekerjaan, bahkan mampu menyelesaikan dengan baik pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan. Menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat. Dan yang terpenting tidak memberikan pelayanan yang buruk kepada masyarakat. Semuanya bekerja semaksimal mungkin.

Kurangnya inisiatif para aparatur di Bagian Pemerintahan dalam melakukan tugas, dan pekerjaannya memang cukup mempengaruhi kinerja para aparatur, tugas pokok dan fungsi yang seharusnya dapat dilaksanakan lebih cepat menjadi tertunda. Selain itu inisiatif para aparatur juga masih terbilang kurang, disebabkan kebanyakan dari mereka lebih memilih untuk menunggu tugas yang diberikan. Para aparatur juga tidak memiliki inisiatif untuk membantu aparatur lainnya jika memiliki kendala dalam menjalankan tugas yang banyak.

Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output pula memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lain (Tampubolon et al., 2020). Menurut hasil penelitian tentang ketepatan waktu kinerja ASN di Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, terbilang biasa saja, sebab masih banyak beberapa dari pekerjaan yang terbilang diselesaikan dalam waktu yang cepat. Beberapa penilaian ini mengacu kepada pendapat masyarakat yang sedang mengurus Kartu Keluarga, KTP, Akte Kelahiran, Surat-Surat Kematian, Surat Pindah keluar masuk dan lain-lain yang di mana tidak sepenuhnya mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktunya.

Memang perlu disadari bahwa ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap kinerja ASN perihal dalam urusan pelayanan publik. Para ASN yang berada di Kecamatan Sibolangit hendaknya menyadari bahwa, tugas dari mereka adalah pelayanan terhadap publik yang memang seluruhnya membutuhkan waktu yang tepat. Sebab, masyarakat sangat membutuhkan berbagai persyaratan administrasi tersebut seperti KTP dan KK. Ketepatan waktu yang ada di kantor camat Sibolangit masih terbilang belum maksimal. Menjadi sesuatu yang penting untuk dipahami oleh pimpinan untuk terus mengingatkan bawahannya memberikan pelayanan sesuai dengan tenggat waktu yang jelas. Penulis beranggapan jika kesadaran akan ketepatan waktu dimiliki oleh seluruh ASN yang adadi kantor camat Sibolangit, baik dari atasan sampai bawahan dilakukan semaksimal

mungkin tentu akan mendorong para aparatur untuk bekerja lebih maksimal, yang membuat mereka lebih bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugasnya tepat pada waktunya.

Dalam menjalankan roda pemerintahan, maka diperlukan peran dari seorang pemimpin. Hal ini dimaksudkan sebagai bentuk dari sikap atasan terhadap bawahan dalam menjalankan berbagai roda pemerintahan. Dan tentunya itu semua tidak terlepas dari kualitas kerja yang ditunjukkan oleh pimpinan. Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik di kantor camat Sibolangit dilihat dari segi kualitas masih terbilang biasa saja, mengingat respons yang terlihat dari masyarakat tidak terlalu menunjukkan nilai yang positif.

Penulis melihat jika kepemimpinan dari camat tidak menunjukkan kualitas kerja pada dirinya, maka bawahannya secara otomatis akan mengikut pada dirinya. Dorongan terhadap peningkatan kualitas juga tampak tidak terlalu intens di kantor camat Sibolangit, beberapa kendala mengenai pelayanan publik seringkali menjadi contoh nyata, untuk melihat kurangnya pelayanan dari ASN yang ada di kantor camat Sibolangit. Ada keinginan dan usaha untuk terus berbenah menjadi nilai positif yang dapat peneliti ambil, terutama dari sikap yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan pada kantor camat Sibolangit. Wujud pelayanan publik memang harus diupayakan semaksimal mungkin, sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menjawab keinginan masyarakat, terutama pada kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang.

Komunikasi juga mampu menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam setiap laporan-laporan kerja. Komunikasi bisa memupuk rasa kekeluargaan antara aparatur dalam hal ini staf kepada pimpinan. Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang dapat melakukan komunikasi dengan para bawahannya, baik itu masalah pekerjaan ataupun masalah pribadi yang dapat mengganggu kinerja para aparatur. Sebab, keberlangsungan komunikasi merupakan jalan agar tetap membuat staff dan pimpinan nyaman di lingkungan pekerjaan.

Penghambat kualitas kinerja dari para aparatur di lingkungan kantor camat Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang berlatar dari permasalahan pendidikan yang dimiliki oleh para ASN. Tidak hanya itu saja tugas dan fungsi yang diberikan kepada mereka juga menjadi penghambat dalam penyelesaian pekerjaan tepat waktu, yang menyebabkan pelayanan terhadap publik menjadi terhambat. Ada beberapa aparatur yang tidak mengerti dengan berbagai kemelekan teknologi. Dan juga sarana prasarana yang tidak mendukung untuk melakukan pekerjaan, yaitu ruangan yang tidak nyaman, sering tekendalanya akses internet, yang terus menghambat para Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mengakses informasi.

Namun, dengan keadaan tersebut, bukan berarti kantor camat Sibolangit tidak mengambil tindakan, mereka melakukan berbagai usaha untuk melakukan peningkatan kualitas bahwa tahun ini mereka telah memprogramkan untuk para pejabat struktural melakukan diklat, agar latar belakang pendidikan tidak lagi menjadi persoalan. Tidak hanya itu saja, setiap pimpinan lembaga terkait melakukan pembinaan langsung tentang apa saja tugas yang akan dilakukan, seperti halnya para camat yang harus terus melakukan kontak dengan masyarakat agar lebih dekat dengan masyarakat, dan meratanya kebijakan. Para camat tidak hanya sekedar duduk santai di kantor, menunjang kesadaran mereka untuk giat apel juga menjadi salah satu yang terpenting.

Memang keberadaan diklat atau bimtek tidaklah cukup untuk meningkatkan kualitas kerja para aparatur, jika semuanya tidak diaplikasikan di dalam lingkungan kerja. Ditambah lagi kondisi diklat atau bimtek yang merupakan proses pendidikan jangka pendek. Perlu ditekankan bahwa diklat bukan hanya sekedar menggunakan anggaran, melainkan hendaknya dijalankan sesuai prosedur sistematis dan terorganisir di mana ASN di kantor camat Sibolangit ini dapat benar-benar mempelajari pengetahuan dan keterampilan serta menjalankannya di dalam lingkungan kerja.

Melakukan diklat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Aparatur Sipil Negara (ASN) diharapkan menghasilkan kinerja yang baik dari Aparatur Sipil Negara (ASN) tersebut. ASN di kantor camat Sibolangit harus bisa diarahkan oleh pimpinannya untuk dapat mengikuti diklat atau bimtek dengan serius. Sehingga dalam mengerjakan tugas dan pekerjaannya dapat berjalan semaksimal mungkin.

Selain pelaksanaan diklat atau bimtek, diperlukan juga berbagai motivasi baik dari dalam diri aparatur itu sendiri untuk terus menjaga tanggungjawab terhadap pekerjaan yang diberikan, serta dorongan dari pimpinan yang harus terus menerus memberikan arahan kepada bawahannya sehingga dapat mempengaruhi aparatur untuk dapat meningkatkan kualitas kerja mereka. Karena, jika hal seperti itu tidak diperhatikan, maka dikhawatirkan dapat memperburuk kualitas kinerja para aparatur di kantor camat Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja ASN mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja yang baik diukur berdasarkan tingkat pencapaian dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Pengetahuan dan kemampuan yang sesuai dengan tugas yang diemban merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja ASN. Latar belakang pendidikan dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik. Perbaikan kualitas kinerja ASN di Kecamatan Sibolangit diperlukan. Salah satu hambatan adalah kurangnya kualifikasi pendidikan yang sesuai dengan tugas yang diemban. Rekrutment ASN pada tingkat kecamatan perlu mendapatkan perhatian yang jelas. Inisiatif yang tinggi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan baik dapat meningkatkan kinerja ASN. Inisiatif dan kemauan untuk terus belajar juga penting dalam menghadapi tugas-tugas yang diberikan. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan faktor penting dalam kinerja ASN.

Pelayanan publik yang baik memerlukan ketepatan waktu dalam mengurus berbagai administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kepemimpinan yang baik dapat mempengaruhi kualitas kerja ASN. Pimpinan perlu melakukan komunikasi yang efektif dengan bawahannya untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendorong peningkatan kualitas kerja. Kualitas kinerja ASN di kantor camat Sibolangit masih terbilang biasa saja. Perlu adanya dorongan untuk meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan publik yang lebih baik. Komunikasi yang baik antara aparatur dan pimpinan serta antar-staf dapat menghindari kesalahpahaman dan memupuk rasa kekeluargaan di lingkungan kerja. Kendala-kendala seperti kurangnya pendidikan yang memadai, kurangnya pemahaman teknologi, dan sarana prasarana yang tidak memadai dapat menghambat kualitas kinerja ASN. Perlu dilakukan perbaikan dalam hal ini. Diklat atau bimtek merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan ASN. Pelaksanaan diklat perlu dijalankan dengan serius dan diaplikasikan di dalam lingkungan kerja. Motivasi dari dalam diri aparatur dan dukungan dari pimpinan dalam bentuk arahan dan dorongan juga penting dalam meningkatkan kualitas kerja ASN.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastacia, D., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2021). Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Berbasis Kebutuhan The Role of Motivation in Improving Employee Performance Based on Requirements. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 3(September), 176–184. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v3i2.748>
- Aruan, I. F., Siregar, N. S. S., & Hartono, B. (2023). Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2211–2223. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1580>
- Bah, Y. M., Ridwan, M., Suharyanto, A., & Amal, B. K. (2020a). Introduction to The Fundamentals of Social Work. Medan: Bircu Publisher.
- Bah, Y. M., Ridwan, M., Suharyanto, A., & Amal, B. K. (2020b). Social Work Research. Medan: Bircu Publisher.
- 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>
- Halawa, D. K., & Batubara, B. M. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat Effectiveness Performance Of Employees In The Field Of Social Development An. *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 138–144. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1409>
- Hardiansyah, M., Nasution, M. A., & Matondang, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa oleh Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu). *Perspektif*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2538>
- Matondang, A. (2015). Pembinaan Aparatur Pemerintahan dalam Pelaksanaan Tugas di Bagian Umum Sekretariat Kantor Bupati. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 3(2), 160–174. <https://doi.org/10.31289/JPPUMA.V3I2.902.G909>
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mora, Z., Fandayani, I., & Suharyanto, A. (2020). Pengaruh Komitmen Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Mopoli Raya di Kecamatan Seruway. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 487–492. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.348>

- Muzanny, M., Siregar, N. S. S., & Isnaini, I. (2019). Analisis Disiplin Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 138–146. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i2.31>
- Nasution, M. A. (2013). Eksistensi Seksi Ketentraman dan Ketertiban dalam Menunjang Program Pemerintah Daerah. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 1(1), 28–38.
- Saputra, T. A., & Wijaya, C. (2022). Peran Pimpinan Sumber Daya Manusia Menjadi Leader Dalam Penegakan Etika Anti Diskriminatif. *Perspektif*, 11(2), 735–744. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6233>
- Sinamo, T. N. E. P., Zulyadi, R., & Ramadhan, M. C. (2022). Peran Kepolisian dalam Penegakan Hukum Tindak Pidana Penyelundupan Impor Pakaian Bekas di Kepolisian Daerah Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2506–2518. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1101>
- Sirait, N. D. N., Warjio, W., Harahap, D., & Kadir, A. (2019). 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>
- Sitorus, H. M. (2020). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Dairi Performance Evaluation of the One Stop Integrated Services at the Investment and L. 2*(1), 98–106.
- Tampubolon, M., Jannah, M., Gultom, R., & Sibarani, H. J. (2020). Pengaruh Sistem Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Daya Beli Masyarakat terhadap Loyalitas Menggunakan Jasa Transportasi Bus pada PT. Atlas. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 566–576. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.363>
- Tarigan, E. B., Husni, M., Nasution, T., & Dewi, R. (2019). Peranan Sekretaris Desa dalam Menunjang Kinerja Kepala Desa. *PERSPEKTIF*, 6(2), 64–74.
- Windy, D., Manik, A., Suharyanto, A., & Lubis, Y. A. (2023). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Performance Analysis of State Civil Servants in the General Section of the Regional Secretariat o. 5*(1), 46–53.
- Zakaria, Z., Lubis, Z., & Adam, A. (2023). Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah di Aceh Tenggara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2186–2198. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1559>