

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN
MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR**



Oleh:

MUH. ZAAD SUKRI

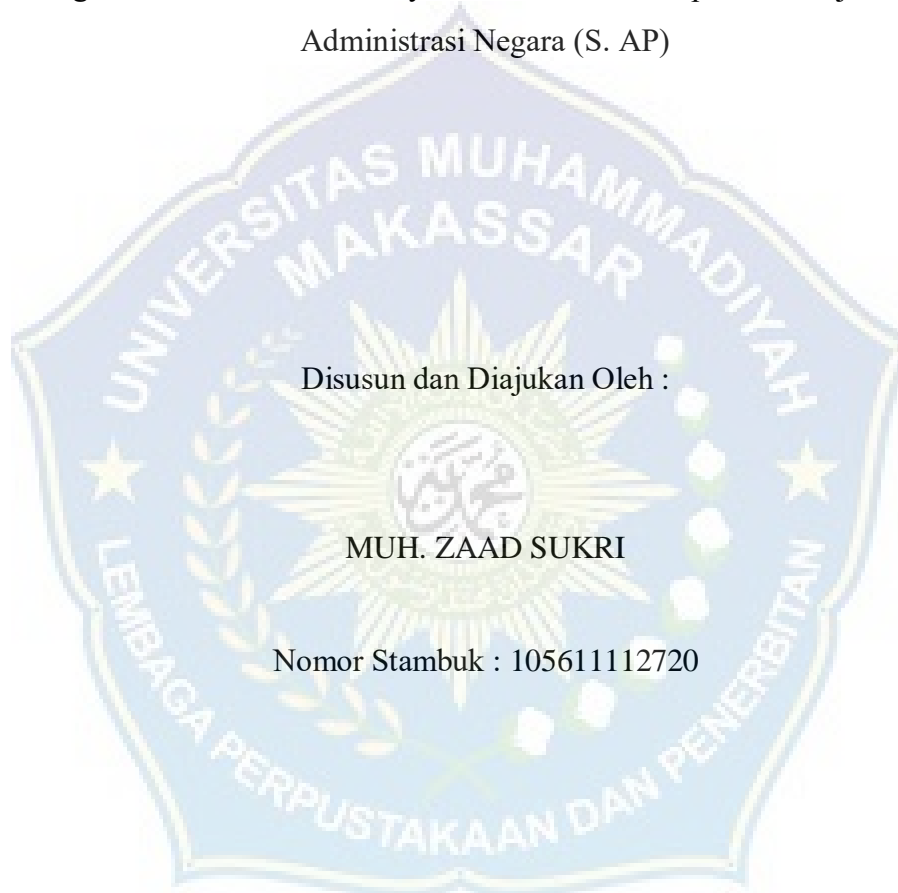
Nomor Induk Mahasiswa: 105611112720

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

**KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN
MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR**

Sebagai Salah Satu Untuk Menyelesaikan Studi Memperoleh Sarjana Ilmu
Administrasi Negara (S. AP)



Disusun dan Diajukan Oleh :

MUH. ZAAD SUKRI

Nomor Stambuk : 105611112720

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara
(ASN) dalam Pelayanan Administrasi di
Kantor Kecamatan Mangarabombang
Nama Mahasiswa : Muh. Zaad Sukri
Nomor Induk Mahasiswa : 105611112720
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Abdi, M.Pd

Pembimbing II



Hardianto Hawing ST., MA

Mengetahui :



Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan
Humaniora Unismuh Makassar

Dr. Hj. Ithyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730727

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM : 991 742

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0263/FSP/A.4-II/II/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Rabu, 21 Mei 2024.

Mengetahui:

KETUA

SEKERTARIS

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., MS.i



NBM: 730727

Dr. Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM
2. Dr. Hafis Elfiansyah P, M.Si
3. Hardianto Hawing, ST., MA
4. Dr. Abdi, M.Pd

()
()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muh. Zaad sukri

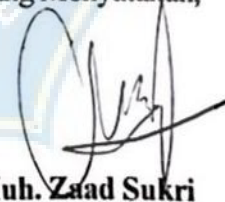
Nomor Induk Mahasiwa : 105611112720

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pemyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 April 2024

Yang Menyatakan,



Muh. Zaad Sukri

ABSTRAK

MUH. ZAAD SUKRI, KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR.
(Dibimbing oleh Abdi dan Hardianto Hawing).

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar” Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 4 informan yang ditetapkan dengan cara proporsional sampling, teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap kinerja pegawai aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Kualitas kerja, terdapat peningkatan kualitas kerja yang jelas di Kantor Kecamatan Mangarabombang, yang dapat dilihat dari evaluasi positif yang diberikan oleh para pegawai serta hasil yang memuaskan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka. Kuantitas, volume dan efisiensi pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang bervariasi tergantung pada jenis layanan dan kapasitas kantor. Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Mangarabombang, merasa bahwa proses pelayanan cukup cepat dan efisien. Ketepatan waktu, Pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang umumnya disiplin dalam hal waktu masuk dan pulang kantor yang ditetapkan. mereka mampu mengoptimalkan waktu yang ada untuk menghasilkan output berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Efektivitas, terlihat bahwa sumber daya di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah meningkat dengan adanya kemajuan teknologi, dan alokasi anggaran yang lebih besar. Kemandirian, pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah menunjukkan kualitas layanan yang baik dengan bertindak mandiri, mengambil inisiatif, dan menyelesaikan tugas-tugas dengan efisiensi, khususnya melalui penggunaan teknologi modern dalam fungsi administratif.

Kata kunci: Kinerja Pegawai ASN, Pelayanan Administrasi.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya milik Allah ﷻ. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah ﷺ. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Kinerja pegawai aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Hanya dengan semangat dan motivasi membuat penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta adanya dukungan berupa moril dan materil dari berbagai pihak sehingga mempermudah penulisan skripsi ini.

Penulis juga hendak menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Sukri dan Ibunda Jawariah serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan sayang yang menjadi penyemangat luar biasa bagi penulis.

Selain itu, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bapak Dr. Abdi, M.Pd dan Bapak Hardianto Hawing, ST, MA selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya

dalam membimbing dan memberikan arahan serta motivasi atas penyelesaian skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
5. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku Sekretaris Program Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan semangat.
6. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
7. Seluruh informan yang ada di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam keperluan penelitian.
8. Saudara-saudara seperjuangan di kelas IAN C yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.
9. Kepada para sepupu yang selalu mensupport memberikan dukungan dan membantu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

10. Muh. Asmin selaku teman yang selalu membantu penulis selama melakukan penelitian.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Dan kepada diri saya sendiri, Muh. Zaad Sukri, saya mengucapkan terima kasih atas ketekunan dan usaha yang telah saya lakukan setiap malam tanpa tidur, dalam pencarian referensi, dan ketika menghadapi tantangan. Semoga skripsi ini tidak hanya menjadi bukti akademis, tetapi juga menjadi pondasi untuk menginspirasi dan berkontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan di masa mendatang. Dengan rasa syukur dan optimisme yang besar, mari kita hadapi langkah selanjutnya dengan semangat yang sama. Mari kita sambut masa depan dengan keyakinan bahwa setiap perjuangan akan membawa kita menuju kesuksesan yang lebih besar.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan, dan semoga karya skripsi ini menjadi bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 14 April 2024

Penulis



MUH. ZAAD-SUKRI

105611112720

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Peneliti	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Konsep dan Teori	10
C. Kerangka Pikir	17
D. Fokus Penelitian	18
E. Deskripsi Fokus Penelitian	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	20
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	20
B. Jenis dan Tipe Penelitian	20
C. Informan Penelitian	20
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Teknik Pengabsahan Data	22
F. Teknik Analisis Data	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Gambaran Umum Kecamatan Mangarabombang	25

B. Hasil Penelitian	29
C. Pembahasan	48
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian	21
Tabel 4.1 Luas Kecamatan Mangarabombang	25
Tabel 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Mangarabombang 2024.....	27
Tabel 4.3 Jenis dan bentuk administrasi pemerintahan	28
Tabel 4.4 Jenis dan persyaratan pelayanan administrasi	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	18
Gambar 4.1 Bagan Alur Pelayanan di Kantor Kecamatan Mangarabombang	32



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dapat diberikan oleh satu entitas kepada entitas lain, umumnya tidak berbentuk fisik, dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Setiani, 2021). Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Arifin, 2022).

Pelayanan administrasi adalah aspek krusial yang menjadi fokus utama pemerintah, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sesuai dengan mandat yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Masyarakat. Undang Undang No. 25 Tahun 2009 menjabarkan bahwa layanan masyarakat adalah segala bentuk aktivitas dalam upaya pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa, dan lainnya yang dijalankan oleh entitas pemerintah sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Mengikuti perkembangan zaman, penting bagi layanan masyarakat untuk terus berinovasi dalam teknologi sesuai dengan perkembangan saat ini guna meningkatkan efisiensi layanan. Layanan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan adalah jenis layanan

yang menghadirkan pemenuhan hak-hak administratif seperti layanan umum dan perlindungan terkait dokumen kependudukan, tanpa ada tindakan diskriminatif (Dewi, 2021).

Kinerja pegawai adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu perusahaan menginginkan pegawai untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh pegawai, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk organisasi/instansi. Pentingnya kinerja pegawai akan sangat menentukan kinerja instansi tersebut, apalagi instansi pemerintah daerah yang notabene besentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat di daerah itu sendiri (Sagay et al., 2022).

Kinerja Pegawai sekarang disebut dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) berada pada posisi yang sangat sentral dan strategis dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan secara optimal. Kelancaran penyelenggaraan tugas-tugas pembangunan selain tergantung pada partisipasi masyarakat, tergantung pula

pada kinerja Aparatur Sipil Negara. Oleh karena itu sikap Kinerja Pegawai selaku abdi negara dan abdi masrakat perlu diarahkan dan diberdayakan dengan baik sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan lancar, efektif, dan efisien. Hal ini dimaksudkan supaya pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya senantiasa patuh dan taat terhadap peraturan dan ketentuan dalam hal ini kinerja kerja pegawai yang berlaku dan melalui kepatuhan/ketaatan tersebut pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan dan hasil kerja yang baik.

Kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di lembaga pemerintah secara optimal adalah prestasi yang sangat diharapkan dapat dicapai. Progres lembaga pemerintah dalam layanan administrasi kependudukan akan dapat tercapai jika didukung oleh prestasi pegawai yang kompeten. Hal ini karena prestasi yang baik dan tinggi akan memacu percepatan pencapaian tujuan organisasi atau lembaga pemerintah. Pegawai yang memiliki prestasi baik dan kompeten adalah kunci utama dalam pertumbuhan lembaga pemerintah. Kinerja pegawai dalam layanan administrasi kependudukan di lembaga pemerintah dapat diukur dengan sejauh mana pencapaian prestasi pegawai tersebut. Menurut Sedarmayanti (2017), indikator prestasi adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian prestasi pegawai. Beberapa indikator untuk mengukur prestasi pegawai tersebut antara lain, yaitu kualitas pekerjaan, kepatuhan pada waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi (Patra et al., 2023).

Menurut Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, aparatur sipil negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja

pada instansi pemerintah. Pegawai aparatur sipil negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai negeri sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan (Chelsea 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, Kantor Kecamatan Mangarabombang, Kabupaten Takalar, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan administrasi sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan masyarakat Kecamatan Mangarabombang terhadap kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan Masyarakat dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal tersebut menjadi *das sollen* dalam penelitian ini. Pada penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dimaksud terjadi karena disebabkan oleh ketidakpastian menghadapi perubahan nilai dan dimensi diberbagai bidang serta permasalahan yang ada. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh ASN dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Fakta yang

terjadi dilapangan atau *das sein* penelitian ini adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan administrasi, serta motivasi kerja yang menjadi aspek-aspek krusial yang dapat memengaruhi kinerja ASN. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah tersebut demi meningkatkan kinerja pegawai ASN dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti berkeinginan untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah di atas dengan mengambil judul **“Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut: Bagaimana kinerja pegawai aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui sejauh mana pegawai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar dapat menyelesaikan tugas administratif dengan efisien dan tepat waktu.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama penelitian atau mengimplementasikan secara langsung.
2. Bagi instansi pemerintah kecamatan sebagai bahan perbaikan dan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan bagi pemerintahan daerah khususnya dalam pelayanan administrasi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti melakukan penelitian, ada beberapa penelitian terdahulu yang telah melakukan penelitian tentang kinerja pegawai ASN dalam pelayanan administrasi.

No	Nama/Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Pinaling et al., 2018). Judul “Kineerja Aparat Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Simpang Raya Kabupaten Luwuk Banggai”.	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada tumpeng tindih pekerjaan yang terjadi, kualitas pegawai belum menunjukkan kinerja yang maksimal, pengetahuan pegawai terhadap pekerjaannya sudah cukup baik, kreatifitas dan kerjasama yang belum optimal sehingga menghambat pekerjaan, Inisiatif yang masih kurang disebabkan karena kurangnya rasa percaya diri untuk menyampaikan dan ada juga yang menyampaikan akan tetapi menunggu diberikan kesempatan untuk menyampaikan, sikap keramahtamahan pegawai menunjukkan sikap yang belum prima dalam melayani warga hal ini ditunjukkan dari hasil pengakuan warga yang mengeluhkan masih adanya sikap yang kurang prima yang diterima warga.
2.	(Arifin, 2022). Judul “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan	Bentuk penelitian ini adalah deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi prosedur pelayanan masih belum optimalnya kinerja pegawai, kemudian dari sarana dan

	Administrasi Pada Bagian Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara”.		prasarana yang mendukung pelayanan administrasi surat menyurat sudah tersedia dengan baik serta dari segi semangat kerja dan loyalitas kerja menunjukkan pegawai pada bagian umum sekretariat daerah kabupaten batu bara memiliki loyalitas, integritas dan disiplin yang baik.
3.	(Abd Kadir & Purnomo, 2022). Judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong”.	Adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Dari hasil tersebut, didapatkan bahwa Kinerja Pelayanan Proses administrasi pemerintahan di Distrik Maladum Mes Kota Sorong masih jauh dari kata berkualitas, dikarenakan 1) masih perlu dan harus ditingkatkan yaitu penampilan dan kedisiplinan pegawai, kecermatan dan keahlian pegawai, respon dan pelayanan yang cepat dan tepat; 2) Faktor Yang menghambat peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Distrik Maladum Mes adalah kurangnya tenaga terampil/ahli, kurangnya jumlah pegawai dan kedisiplinan tepat waktu, kurangnya perangkat pendukung Komputer dan printer; dan 3) Cara pemecahan masalah dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara pada Distrik Maladum Mes Kota Sorong yaitu dengan diadakannya pelatihan dan perlunya pengadaan sarana dan prasarana perkantoran, penambahan pegawai dan tersedianya kendaraan operasional dalam menunjang pekerjaan pelayanan public.

Sumber 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel di atas hasil penelitian Pinaling (2018) menunjukkan kinerja PNS di Kantor Kecamatan Simpang Raya Kabupaten Luwuk Banggai. Terdapat perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian yang dilakukan dengan teori yang digunakan. Konsep yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah Bernandian dan Russell (Faustino Cardoso Gomes, 2005). Kriterianya adalah kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan kerja, kreativitas, kerjasama, dedikasi kerja, keaktifan dan kualitas pribadi.

Kemudian pada tabel kedua dilakukan oleh Arifin (2022) efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada bagian umum Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara. Ditemukan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada lokasi penelitian dan teori yang digunakan. Teori yang digunakan pada penelitiann terdahulu adalah Hari Lubis dan Martani Husaini dalam Arifin, (2022) prosedur pelayanan, sarana dan prasaranan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Kemudian pada table yang ketiga dilakukan oleh Abd Kadir and Purnomo (2022) kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Distrik Maladum Mes Kota Sorong. Ditemukan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada lokasi dan teori yang digunakan. Teori yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah Mangkunegara (2009), kinerja dapat dilihat dari kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab dari pegawai itu sendiri.

B. Konsep dan Teori

1. Kinerja

Kinerja (*Job Performance*) Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau lembaga, berdasarkan kemampuan dan tanggung jawab pekerjaan yang ditunjukkan oleh setiap orang untuk mencapai tujuan bisnis untuk mulai bekerja. Organisasi atau pendiriannya sah, tidak melanggar hukum, dan berpegang teguh pada moralitas atau etika.

Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang dalam hal kerja, tingkah laku dan tindakan sesuai standar yang diterapkan pada waktu tertentu (Suwatno, 2011). Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, dan, misi dan visi organisasi (LAN-RI dalam Pasolong, 2010). Selanjutnya bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Pinaling, Lopian, and Kasenda 2018).

Konsep kinerja dapat dikaji dalam dua cara, yaitu kinerja karyawan (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja setiap individu dalam organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah penjumlahan hasil bisnis yang dicapai organisasi. Kinerja pegawai ASN dan kinerja organisasi mempunyai keterkaitan yang erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak terlepas dari aset-aset yang dimiliki atau dioperasikan oleh organisasi dan pegawainya yang mempunyai

peranan penting dalam mencapai tujuan organisas (Pasolong, 2007) dalam (Iriyanti et al., 2022).

a. Teori Kinerja

Menurut Robbins, (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Menurut Simanjuntak, (2005) Kinerja adalah derajat hasil yang dicapai ketika melaksanakan tugas tertentu; dalam hal ini kinerja individu, kinerja tim, kinerja organisasi akibat faktor internal dan eksternal juga dimasukkan.

Selanjutnya menurut Mangkunegara (2013), menyatakan bahwa kinerja sumber daya manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Iriyanti & Hayati, 2022).

b. Indikator Kinerja

Robbins (2008), menjelaskan ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi secara individual, yaitu:

- 1) Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
- 2) Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

- 3) Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat di mana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap instansi.

c. Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja

Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai suatu organisasi menurut (Mangkunegara,2013) dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari:

- 1) Kemampuan potensi (IQ)
- 2) Kemampuan reality (*knowledge dan skill*)

Maksudnya adalah pimpinan dan pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted* dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah dalam mencapai kinerja yang maksimal.

b. Faktor motivasi (*Motivation*), Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya (Iriyanti & Hayati, 2022).

2. Pegawai

Pegawai aparatur sipil negara (ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai negeri sipil (ASN) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat yang diangkat oleh Badan pembinaan pegawai negeri sipil sebagai pegawai negeri sipil tetap untuk melaksanakan tugas pemerintahan. Pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi persyaratan tertentu dan dipekerjakan dengan kontrak jangka waktu tertentu untuk melaksanakan pekerjaan pemerintahan.

Manajemen Pegawai Negeri Sipil adalah pengelolaan Pegawai Negeri Sipil yang dilakukan dengan menanamkan nilai-nilai dasar yang profesional, perilaku profesional, kerjasama dan harga diri kepada Pegawai Negeri Sipil, tanpa campur tangan politik, tanpa praktek korupsi. Sistem Informasi Negara adalah kumpulan data dan informasi pegawai pemerintah yang terorganisir, lengkap dan terintegrasi dengan teknologi.

Fungsi, tugas, dan peran aparatur sipil negara adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksana kebijakan publik;
- b. Pelayanan publik;

c. Perekat dan pemersatuan bangsa.

Pegawai ASN bertugas:

- a. Melaksanakan kebijakan public yang dibuat oleh pejabat pembina;
- b. Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
- c. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas;
- d. Dan mempererat persatuan dan kesatuan NKRI.

Selanjutnya kewajiban aparatur sipil negara dibagi tiga jenis yaitu kewajiban yang berhubungan dengan kedudukannya sebagai peg/awai negeri pada umumnya, kewajiban berdasarkan pangkat dan jabatan, serta kewajiban lain-lain.

Berdasarkan ketentuan dalam dokumen aparatur sipil negara, pegawai aparatur sipil negara wajib:

- a) Setia dan taat pada Pancasila, konstitusi negara Republic Indonesia, negara kesatuan Republik Indonesia dan pemerintah yang sah.
- b) Menjaga kesatuan bangsa.
- c) Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah berwenang.
- d) Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan, melaksanakan tugas kedinasaan dengan pengabdian, kejujuran, kesadaran dan tanggung jawab.
- e) Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, upacara, dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasaan.

Pegawai aparatur sipil negara berperan sebagai perencanaan, pelaksanaan, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

a. Teori Pegawai

Menurut Widjaja, (2011) pegawai adalah tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohanisah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Dan atau pegawai merupakan orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan badan usaha.

Kemudian menurut Musanef (2009) ia menerangkan bahwa pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta.

Selanjutnya Musanef menjelaskan defenisi pegawai sebagai pekerja atau worker di mana mereka yang langsung digerakkan oleh seorang manager untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Bleskadit et al., 2020).

3. Pelayanan Administrasi

Menurut Gullick (2010) yaitu *administrstion has to do with getting things done, with the accomplishment of defenid objectives*. Jadi menurut Gullick, administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang hendak ditetapkan. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa pelayanan administrasi di sini adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, rekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan

menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain (Pasalong, 2014). Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi, adalah melalui perumusan kembali perencanaan strategi, memberikan penghargaan atas kinerja pegawai, berorientasi pada public dalam memberikan kualitas pelayanan, dan memberdayakan pegawai (Ibrahim, 2018) dalam (Kadarisman, 2019).

Menurut Sinambela (2006), pada intinya manusia bahkan sangat diperlukan layanan yang sangat dinyatakan bahwa layanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Di mana pelayanan begitu akrab dalam kehidupan kita sehari-hari. Pelayanan administrasi dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya (Kadarisman, 2019).

Menurut bagian 5 dari Undang-Undang, layanan publik 2009 No. 25, Ruang Lingkup Layanan Publik mencakup barang publik dan layanan public dan perwujudan yang diatur oleh hukum. Ruang lingkup meliputi pendidikan, pengajaran dan bisnis, residensi, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan kesehatan, intensitas, layanan perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata dan cara lainnya (Garu 2022).

Adapun peningkatan pengembangan dalam masyarakat menunjukan segera tercapainya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila definisi pelayanan public menurut KEMENPAN No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Implementasi Layanan Publik adalah semua kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan public untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat

layanan dan implementasi ketentuan-ketentuan hukum. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Ada 5 jenis pelayanan administrasi yaitu:

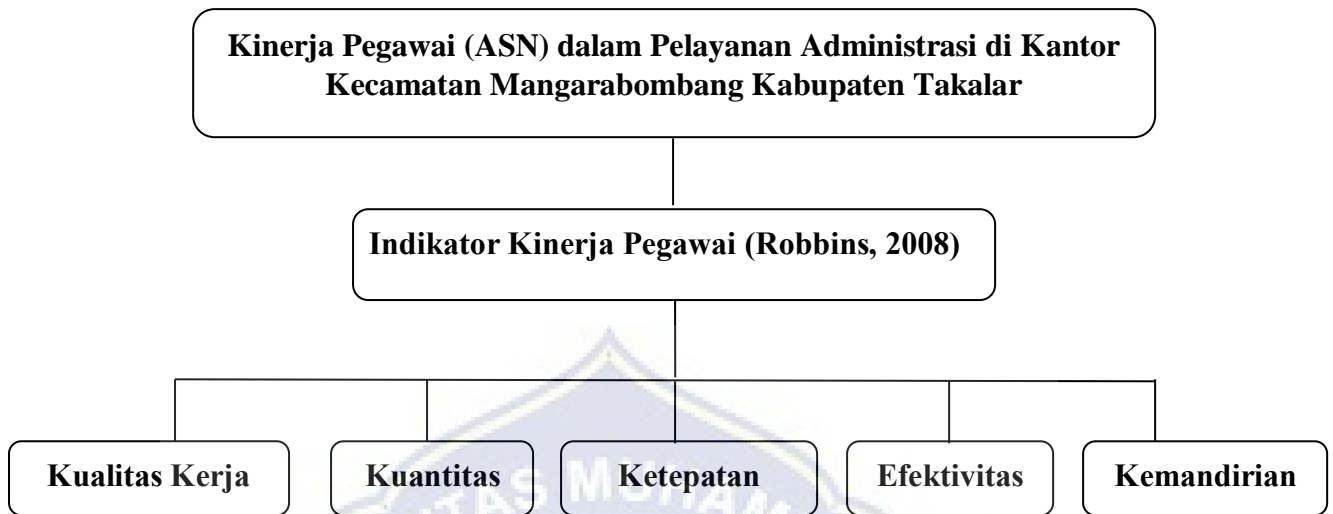
1. Membuat KTP
2. Keterangan tidak mampu
3. Kartu keluarga
4. Keterangan pindah penduduk
5. Pengantar akta kelahiran

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kinerja pelayanan administrasi merupakan hal yang sangat penting bagi keberlangsungan pelayanan publik. Di mana pada penelitian ini, kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat berdasarkan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Robbins. Adapun indikator untuk mengukur kinerja pegawai ASN dalam pelayanan administrasi secara individual yang dikemukakan oleh Robbins (2008) ada 5 (lima) yaitu: kuantitas kerja, kualitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini dituangkan dengan gambar sebagai berikut:

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah kinerja pegawai ASN dengan indikator kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. Kinerja pegawai aparatur sipil negara dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Untuk mengukur kinerja pegawai ASN dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar, yaitu:

- 1) Kualitas kerja, diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai di Kantor Kecamatan Mangarabombang.
- 2) Kuantitas, hal yang diukur dinyatakan dalam bentuk jumlah, seperti jumlah unit dan jumlah siklus jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Dalam hal ini dapat dilihat tingkat kuantitas dari kinerja pegawai ASN dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang.

- 3) Ketepatan waktu, berarti seberapa tinggi tingkatan suatu aktivitas pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan di awal, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas, Pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang harus meningkatkan efektivitas. Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi yang dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku.
- 5) Kemandirian, Petugas di Kantor Kecamatan Mangarabombang harus menunjukkan kemandirian dalam menjalankan fungsi administratif, terutama dalam komitmen kerja terhadap instansi. Dan berdiri sendiri tanpa terlalu bergantung pada bantuan atau pengaruh dari pihak lain dalam konteks pelayanan administrasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (bulan). Lokasi penelitian akan dilakukan di Kantor Kecamatan Mangarabombang, yang beralamat di Kelurahan Mangadu, Kecamatan Mangarabombang, Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan 92261.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Adapun jenis dan tipe dalam penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah: Jenis penelitian yang di gunakan melalui pendekatan kualitatif dimana penelitian ini cenderung menggunakan analisis. penelitian kualitatif ini juga merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang sampai perilaku yang diamati.

Tipe penelitian yang di gunakan tipe penelitian deskripsi kualitatif penelitian deskriptif kualitatif yaitu cara memahami semua permasalahan yang sedang terjadi dengan data dan menggunakan metode wawancara pengamatan langsung dan dokumentasi. Adapun tujuan penelitian deskriptif kualitatif ini ialah guna membuat uraian akurat mengenai fakta-fakta lapangan.

C. Informan Penelitian

Adapun teknik dalam penentuan informan dalam penelitian ini yakni, pengambilan informan secara purposive sampling. Purposive sampling adalah

teknik pengambilan informan yang memiliki pengetahuan yang luas dan dapat menjelaskan sebenarnya tentang objek penelitian yang akan di teliti.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

No	Nama	Jabatan/pekerjaan	Inisial
1.	Agriana, se	Sekretaris kecamatan	Ar
2.	Syukri	Pengadministrasian umum kepegawaian	Sk
3.	Siti Anjani	Masyarakat	Sa
4.	Fikri Ramadan	Masyarakat	Fr
5.	Januari	Masyarakat	Jn

Tabel 3.1 Informan Penelitian

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara yang digunakan seorang peneliti dalam mengumpulkan sumber data-data penelitian dari sumber data. Pengumpulan data merupakan tahap yang paling penting dalam sebuah penelitian karena teknik pengumpulan data yang akan menjadi acuan dalam penyusunan instrumen penelitian. Dari penjelasan tersebut maka, metode pengumpulan data yang kemudian digunakan di dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan melalui hasil pengamatan secara langsung pada obyek penelitian observasi merupakan mekanisme kompleks dalam proses penelitian, dimulai dari penyusunan perencanaan yang dilakukan secara sistematis, mengunjungi kantor yang menjadi objek

penelitian, semua ini dilakukan agar penelitian yang dilakukan dapat dibuktikan keahliannya (validitasnya).

2. Wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan secara lisan yaitu tanya jawab secara langsung antara penanya dan informan. Proses pengumpulan data dengan teknik wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti dengan mempersiapkan bahan wawancara terlebih dahulu, berupa kuesioner yang berisikan sekumpulan pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara. Dalam proses wawancara biasanya akan menimbulkan pertanyaan-pertanyaan yang berlanjut.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dipergunakan untuk memperoleh data dari instansi baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan, hasil pekerjaan serupa berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

E. Teknik Pengabsahan Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan demikian triangulasi sumber triangulasi pengumpulan data dan triangulasi waktu yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan dan

menguji data yang diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Dalam hal ini diperoleh dengan wawancara, kemudian diverifikasi dengan observasi dan dokumen. Jika ketiga teknik pengujian kredibilitas data menghasilkan data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi tambahan dengan informan yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Pengumpulan data dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, tidak banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek dengan wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengajian menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan berulang-ulang untuk mencari kepastian data tersebut. Triangulasi waktu dapat juga dilakukan dengan memverifikasi hasil penelitian tim peneliti lain yang ditugaskan untuk mengumpulkan data.

F. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data diperlukan analisis data dalam penelitian agar mengetahui sebuah permasalahan dan mendapatkan sebuah solusi. Terdapat tiga teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik analisis data, yaitu:

1. Mereduksi Data

Mereduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal penting, fokus pada hal-hal penting dan mencari tema dan pola. Dari reduksi data tersebut maka dapat memberikan gambaran yang akan mempermudah dalam sebuah proses pengumpulan data yang diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang dilakukan setelah reduksi data ialah melakukan uraian kalimat singkat dan tersusun. Penyajian data ini akan mempermudah dalam menangani masalah yang terjadi.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ini merupakan hasil penelitian yang akan menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan ini disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman dalam kajian penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Mangarabombang

1. Letak Geografis dan Administratif

Berdasarkan posisi geografisnya, batas-batas Kecamatan Mangarabombang sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Kecamatan Polombangkeng Selatan
2. Sebelah Timur : Kabupaten Jeneponto
3. Sebelah Selatan : Laut Flores
4. Sebelah Barat : Kecamatan Mappakasunggu

Luas wilayah Kecamatan Mangarabombang yaitu 100,50 Km² yang mencakup 11 desa dan 1 kelurahan. Selain itu.

Tabel 4.1 Luas Kecamatan Mangarabombang dirinci berdasarkan Desa

No.	Kelurahan/Desa	Luas (Ha)	Persentase (%)
1	Punaga	15,74	15,72
2	Laikang	19,60	19,58
3	Cikowang	5,56	5,55
4	Pattoppakang	10,56	10,55
5	Bontoparang	4,68	4,68
6	Panyangkalang	11,07	11,06
7	Bontomanal	9,61	9,60
8	Lakatong	3,56	3,56
9	Topejawa	4,48	4,48
10	Banggae	3,74	3,74
11	Mangadu	2,71	2,71
12	Langkese	8,83	8,82
Jumlah		100,50	100

Sumber: Mangarabombang dalam angka 2020

2. Visi Misi Kecamatan Mangarabombang

Berangkat dari sejarah singkat tentang kantor Kecamatan Mangarabombang, maka di susunlah visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi

Terwujudnya Kabupaten Takalar yang unggul, sejahtera dan bermanfaat.

2. Misi,

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan produktivitas masyarakat yang berdaya saing tinggi.
2. Meningkatkan pendapatan dan meringankan beban hidup masyarakat.
3. Mewujudkan iklim investasi yang sehat, dan berkelanjutan.
4. Mewujudkan pembangunan yang komprehensif berkelanjutan dan berwawasan lingkungan yang berbasis pada desa.
5. Mewujudkan kehidupan yang agamis, demokratis, aman dan tertib.
6. Menetapkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih, akuntabel, dan demokratis.

3. Kebijakan Kecamatan Mangarabombang

a. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Pemerintahan Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar tahun 2024 adalah sebagai berikut:

No	Nama Nip	Pangkat Gol-ruang	Jabatan
1	Sudirman, S.Sos 19840924 200502 1 001	Pembina IV/a	Camat
2	Agriana, SE 19810424 201001 2 031	Penata Tk.I III/d	Sekretaris kecamatan
3	Syamsu alam, S.E 19670504 199203 1 016	Penata Tk.I III/d	Kasi kesejahteraan sosial
4	Suaib zulqifli. T. S.IP,M.AP 19851021 201001 1 003	Penata Tk.I III/d	Kepala seksi pemerintahan
5	Sukriadi, ST.M.AP 19730608 200701 1 021	Penata Tk.I III/d	Kasi Pembangunan
6	Agustina, SE 19700817 200701 2 028	Penata Tk.I III/d	Kasi perekonomian
7	Sarifuddin, S.Sos 19770121 200801 1 004	Penata Tk.I III/d	Kasi ketentraman dan ketertiban
8	Fajrin, SE 19801026 200701 1 001	Penata III/d	Kasubag umum dan kepegawaian
9	Syharuddin, S.Sos 19680405 200701 1 049	Penata III/c	Kasubag umum dan kepegawaian
10	Tajuddin, S.Sos,M.Si 19671222 199103 1 009	Penata muda Tk.I III/d	Analisis ketentraman dan ketertiban
11	Ir.muhammad nasrul Rauf, ST.MSi 19790317 201001 1 014	Penata Tk.I III/d	Analisis sumber daya manusia aparatur
12	HJ. Insana 19661231 2199401 2 006	Penata muda Tk.I III/b	Pengadministrasian umum kesos
13	Amir, S.Sos 19670822 200701 1 021	Penata muda Tk.I. III/b	Analisis Pembangunan
14	Muhammad tadang, S.Sos 19720520 201001 1 016	Penata muda Tk.I III/b	Analisis pemerintahan
15	Jakir, S.Sos 19710201 200906 1 002	Penata Muda Tk.I III/b	Analisis perekonomian
16	Rostia serang, S.Sos 19821201 200901 2 005	Penata muda III/a	Bendahara pengeluaran pembantu
17	M. Hazim,S.A.N 19850719 201001 1 002	Penata muda III/a	Bendahara pengeluaran
18	Jamaluddin, S.Sos 19700304 201001 1 006	Penata muda III/a	Analisis pemerintahan
19	Supianti, S.Sos 19800710 201411 2 002	Pengatur II/c	Pengelola pemanfaatan barang milik daerah
20	Syukri 19671014 200701 1 023	Pengatur Tk I II/d	Pengadministrasian umum kepegawaian
21	Abd. Hakim 19690512 198908 1 001	Pengatur Tk.I II/d	Pengadministrasian umum trantib
22	Abd. Majid 19670317 198911 1 001	Pengatur Tk.I II/d	Pengadministrasian umum kesos
23	Sahran Aidid 19670603 201001 1 007	Pengatur Tk.I II/d	Pengadministrasian pemerintahan
24	Muhammad Irwan. S 19700807 200701 1 032	Pengatur tk.I II/d	Pengadministrasian umum perekonomian
25	Muhammad Aris, S.Sos 19681231 200906 1 071	Pengatur II/c	Pengadministrasian umum Pembangunan

Tabel 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Mangarabombang 2024

Tabel 4.3 Jenis dan bentuk administrasi pemerintahan Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

No	Jenis Administrasi	Bentuk Administrasi
1.	Administrasi umum	a) Buku data keputusan Lurah; b) Buku data inventaris Kelurahan; c) Buku data aparat Kelurahan; d) Buku data tanah di Kelurahan; e) Buku data agenda masuk dan keluar; f) Buku ekspedisi.
2.	Administrasi penduduk	a) Buku data induk penduduk Kelurahan; b) Buku data mutasi penduduk Kelurahan; c) Buku data rekapitulasi jumlah penduduk akhir bulan; d) Buku data penduduk sementara.
3.	Administrasi keuangan	a) Buku kas umum; b) Buku kas pembantu perincian objek penerimaan; c) Buku kas pembantu perincian objek pengeluaran; d) Buku kas harian pembantu; e) Buku lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4.	Administrasi Pembangunan	a) Buku rencana pembangunan; b) Buku kegiatan pembangunan; c) Buku inventaris proyek; d) Buku kader-kader pembangunan
5.	Administrasi lainnya	a) Buku data pengurus dan anggota lembaga kemasyarakatan; b) Buku register; c) Buku monografi Kelurahan

Sumber : Kantor Kecamatan Mangarabombang, 2024

Adapun data dalam bentuk tabel mengenai pelayanan administrasi pada bidang tugas pemerintahan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4 Jenis dan persyaratan pelayanan administrasi Pada bidang tugas pemerintahan Kecamatan Mangarabombang tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan
1	Rekomendasi izin mendirikan bangunan (IMB)	a) Fc KTP b) Fc pelunasan PBB tahun berjalan c) Fc alas hak atas tanah d) Fc rencana gambar e) Formulir IMB
2	Rekomendasi domisili parpol	a) Fc KTP pengurus inti kecamatan b) Fc SK pengurus kecamatan c) Surat pernyataan di atas kertas bermaterai dari pengurus inti kecamatan
3	Rekomendasi keterangan datang	a) Rekomendasi keterangan pindah b) Formulir rekomendasi keterangan datang dari Desa/Kelurahan
4	Surat keterangan kepemilikan tanah	a) Fc KTP b) Fc pelunasan PBB tahun berjalan c) Formulir keterangan kepemilikan tanah dari Desa/Kelurahan
5	Rekomendasi penerbitan pernyataan bukti diri (SPTB)	a) Fc KTP YBS dan saksi b) Fc pelunasan PBB tahun berjalan c) Formulir pernyataan bukti diri (SPTB)
6	Rekomendasi keterangan kematian	a) Fc KTP yang meninggal dan saksi b) Formulir rekomendasi keterangan kematian dari Desa
7	Rekomendasi keterangan pindah	a) Fc KTP b) Fc kartu keluarga (KK) c) Fc Pelunasan PBB tahun berjalan d) Formulir rekomendasi keterangan pindah dari Desa/Kelurahan
8	Surat keterangan kewarisan	a) Surat keterangan kematian b) Fc KTP, KK para ahli waris c) Formulir rekomendasi keterangan kewarisan dari Desa
9	Rekomendasi keterangan kelahiran	a) Fc KTP orang tua b) Fc buku nikah c) Surat keterangan kelahiran dari RS/Bidan d) Formulir rekomendasi keterangan kelahiran dari Desa/Kelurahan
10	Rekomendasi penerbitan surat pengantar obyek pajak (SPOP)	a) Fc KTP b) Fc pelunasan PBB tahun berjalan c) Fc alas hak atas tanah d) Formulir Rekomendasi penerbitan (SPOP)
11	Rekomendasi keterangan domisili	a) Fc KTP b) Fc kartu keluarga c) Formulir rekomendasi keterangan domisili

Sumber Data: Kantor Kecamatan Mangarabombang, 2024

Tabel 4.5 Jenis dan persyaratan pelayanan administrasi pada bidang tugas kesejateraan sosial Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan
1	Rekomendasi penerapan keterangan kurang mampu	a) Fc KTP b) Fc kartu keluarga c) Formulir rekomendasi keterangan kurang mampu dari Desa
2	Rekomendasi subsidi listrik PLN	a) Fc KTP b) Fc kartu keluarga c) Formulir rekomendasi subsidi listrik PLN d) Fc KIS/KIP e) Fc KPS/KKS f) Struk pembayaran tagihan listrik g) Surat keterangan tidak mampu dari Desa
3	Pengajuan kelompok usaha	a) Fc KTP ketua, Sekretaris b) Berita acara pendirian kelompok
4	Penerbitan surat izin usaha mikro	a) Fc KTP b) Surat pengantar usaha dari Desa c) Pas photo ukuran 3x4=2 lembar
5	Rekomendasi kredit usaha	a) Fc KTP b) Fc pelunasan PBB tahun berjalan c) Fc alas hak atas tanah d) Formulir pengajuan kredit usaha
6	Penerbitan keterangan izin penelitian	a) Fc KTP b) Fc Skripsi penelitian c) Keterangan izin penelitian dari kesbangpol
7	Rekomendasi rekomendasi keterangan catatan kepolisian (SKCK)	a) Fc KTP b) Fc Ijazah terakhir c) Pas photo ukuran 3x4=1 lembar d) Formulir rekomendasi catatan kelakuan (SKCK)dari Desa/Kelurahan
8	Rekomendasi kegiatan	a) Fc KTP panitia/penanggung jawab b) Fc Skripsi kegiatan c) Rekomendasi kegiatan dari Desa
9	Rekomendasi pengantar izin keramaian	a) Fc KTP b) Fc kartu keluarga c) Rekomendasi pengantar izin keramaian dari Desa

Sumber Data: Kantor Kecamatan Mangarabombang, 2024

Penetapan standar pelayanan sebagai pedoman teknis dalam pelaksanaan administrasi kelurahan untuk melaksanakan program atau kegiatan yang diharapkan dapat terwujudnya komitmen atas kinerja terukur berdasarkan tugas, fungsi, dan wewenang serta sumber daya yang tersedia.

Lebih lanjut berdasarkan dari keterangan Sekretaris Kecamatan mangarabombang, penulis tampilkan data dalam bentuk gambar mengenai mekanisme alur pelayanan pada Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar, yaitu sebaga berikut:

Gambar 4.1 Bagan alur pelayanan pada Kantor Kecamatan Mangarabombang



Berdasarkan data gambar tersebut menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan public di Kantor Kecamatan Mangarabombang menggunakan mekanisme dengan pelayanan satu pintu, dimana pemohon atau masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukannya, dengan datang langsung pada loket pelayanan yang sudah disiapkan untuk melakukan pembuatan

atau permohonan administrasi yang diperlukan, kemudian petugas pelayanan akan melakukan pemeriksaan registrasi administrasi arsip, yang diajukan untuk ditandatangani, setelah selesai ditandatangani kemudian dicap sebagai tanda legalitas dokumen, kemudian berkas diserahkan ke pemohon penyelenggaraan kegiatan pemerintah yang diberikan oleh Camat, dibantu oleh perangkat dan Staf Kecamatan Mangarabombang, oleh karena itu maka menjadi sangat penting untuk mengetahui kompetensi yang dimiliki pegawai yang mencakup penguasaan pengetahuan, keterampilan, dan wawasan yang diperoleh melalui pendidikan, latihan, belajar dan pengalaman yang dibutuhkan demi tercapainya pelaksanaan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Dalam upaya agar dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, selain pentingnya peran dari perangkat petugas pelayanan dan tentunya juga harus ada dukungan dalam pengelolaan tata kerja yang baik dari seluruh unit pekerjaan pada masing-masing bidang tugas. Hanya saja kebijakan dalam penempatan pegawai tersebut merupakan wewenang dari Camat.

b. Pola Ruang

Pola ruang disusun berdasarkan daya dukung lingkungan artinya memperhatikan kemampuan lingkungan dalam mendukung kegiatan yang akan dilokasikan ke dalam kawasan lindung dan kawasan budidaya. Kemampuan lingkungan ini dijabarkan kedalam faktor-faktor yang lebih operasional yaitu:

- 1) Kesesuaian Lahan dengan kemiringan antara 0 – 2 % dengan batuan penyusun dari Endapan Aluvium, batuan gunung api Lompobattang dan Formasi Tonasa yang ada pada Kecamatan Mangarabombang sebagai lahan kawasan budidaya yang terbagi atas peruntukan permukiman,

perikanan, dan pariwisata.

- 2) Kecamatan Mangarabombang merupakan salah satu kawasan sempadan pantai yang memiliki panjang total garis pantai 74 km yang ketentuannya, daratan sepanjang tepian laut dengan jarak minimal 100 meter dari titik pasang air laut tertinggi ke arah darat atau dataran sepanjang tepian laut yang bentuk dan kondisi fisik pantainya yang datar dengan jarak proporsional terhadap bentuk dan kondisi fisik pantai.
- 3) Pengaturan pola pemanfaatan ruang tentu akan disesuaikan dengan orientasi kondisi dan tingkatan permasalahan yang ada, seperti halnya di Kecamatan Mangarabombang terdapat kawasan konservasi dan perlindungan ekosistem pesisir berupa kawasan perlindungan terumbu karang di kawasan pesisir Mappakasunggu dan Mangarabombang

c. Struktur Ruang

Sebagaimana telah di tetapkan pada peraturan daerah tentang rencana tata ruang wilayah Kabupaten Takalar tahun 2012-2031, ditinjau dari kebijakan yang ada Kecamatan Mangarabombang telah di tetapkan sebagai kawasan peruntukan pariwisata, kawasan sosial budaya dan pertumbuhan ekonomi.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dan peraturan pemerintah nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, kedudukan Kelurahan bukan lagi merupakan satuan kerja perangkat daerah, namun sebagai perangkat Kecamatan. Lurah selaku perangkat Kecamatan melaksanakan kewenangan pemerintahan dari dua sumber yakni, bidang kewenangan dalam lingkup urusan pemerintahan umum dan tugas umum

pemerintahan.

Pelayanan administrasi publik maupun administrasi pemerintah Kelurahan sebagai perangkat daerah pemerintahan Kabupaten dalam wilayah kerja kecamatan tentunya mengikuti acuan pedoman teknis yang ditetapkan berdasarkan peraturan Bupati.

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja mengacu pada seberapa baik seorang individu atau organisasi menyelesaikan tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Pada indikator kualitas kerja, yang diukur adalah persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkannya serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan Pegawai. Untuk dapat melihat tingkat kualitas kerja pelayanan ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang, peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Mangarabombang yang mengatakan:

“terkait kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan Pegawai di kantor kecamatan, Setiap tugas yang diberikan kepada pegawai haruslah sesuai dengan keterampilan dan kemampuan yang dimilikinya. Kami selalu berusaha untuk memberikan tugas yang sesuai dengan bidang keahlian masing-masing pegawai, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi maksimal dalam menjalankan tugas-tugasnya. Hal ini memastikan bahwa pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan mereka, sementara pegawai kantor kecamatan dapat memberikan kontribusi maksimal sesuai dengan bidang keahlian masing-masing” (Hasil wawancara: Ar 5 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Mangarabombang, dapat peneliti simpulkan bahwa tingkat kualitas kerja pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang cenderung tinggi. Dengan memberikan tugas sesuai dengan bidang keahlian pegawai ASN, Kantor Kecamatan

Mangarabombang dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan menjadi efektif dan efisien. Ini menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Sama dengan jawaban yang diberikan oleh Sk selaku Pengadministrasi umum kepegawaian di Kantor Kecamatan Mangarabombang tentang kualitas kerja yang mengatakan bahwa:

“Sebagai pegawai di Kantor Kecamatan Mangarabombang, Saya menilai kualitas pekerjaan yang saya hasilkan cukup tinggi. Kami selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kantor Kecamatan Mangarabombang, memastikan bahwa setiap tugas administratif diselesaikan dengan cepat dan akurat. Kami juga rutin mengikuti pelatihan untuk meningkatkan keterampilan, sehingga dapat mengatasi berbagai tantangan dengan lebih baik. Semua ini membuat saya merasa bangga dengan kualitas pekerjaan yang kami hasilkan setiap hari” (Hasil wawancara: Sk 5 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dari informan kedua selaku pengadministrasi umum kepegawaian di Kantor Kecamatan Mangarabombang dapat peneliti simpulkan pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang menilai kualitas pekerjaan yang dihasilkan tinggi. Mereka berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, menyelesaikan tugas administratif dengan cepat dan akurat, serta rutin mengikuti pelatihan untuk meningkatkan keterampilan. Ini membuat mereka bangga dengan kualitas pekerjaan yang dihasilkan setiap hari.

Kemudian adapun hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang melakukan pelayanan secara langsung di kantor Kecamatan Mangarabombang mengatakan:

“Menurut, SA selaku Masyarakat yang mengurus surat pengantar SKCK sudah sangat bagus karena pegawai administrasi yang melayani sudah sangat efektif, melayani dengan cukup ramah dan sangat terbuka, serta pelayanannya cepat dan tepat” (Hasil wawancara: SA 7 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti tentang pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Mangarabombang sudah sangat bagus karena memberikan pelayanan yang ramah, jelas, dan efektif kepada masyarakat.

Selanjutnya pernyataan yang sama pun di berikan oleh masyarakat yang berinisial FR yang mengatakan bahwa:

“Pengalaman Saya ketika menjadi pengguna layanan, bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Mangarabombang sangat baik karena bekerja dengan cepat dan patut diapresiasi terhadap kemampuan kualitas kerja di kecamatan Mangarabombang yang sangat baik” (Hasil wawancara: FR 8 Maret 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa Hal ini menunjukkan bahwa upaya-upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas kerja telah memberikan hasil yang memuaskan. Tetap mempertahankan dan terus meningkatkan standar kualitas kerja tersebut akan menjadi kunci untuk memastikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Selanjutnya pernyataan yang sama pun di berikan oleh masyarakat yang berinisial Jn yang mengatakan bahwa:

“Saya merasa puas dengan pelayanan di kantor kecamatan Mangarabombang. Setiap kali saya mengurus KTP atau surat pindah, prosesnya selalu cepat dan efisien. Pegawai di sana sangat ramah dan selalu siap membantu menjawab pertanyaan saya. Tetapi Saya melihat bahwa mereka bekerja masih kurang teliti sehingga dokumen yang saya terima masih ada yang salah terutama penulisan alamat. Akan tetapi proses pengurusan dokumen juga cukup mudah, sehingga saya tidak

merasa kesulitan. Secara keseluruhan, saya menilai kualitas pekerjaan di kantor kecamatan cukup baik" (Hasil wawancara: Jn 14 Mei 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa bahwa Jn merasa puas dengan pelayanan di kantor kecamatan Mangarabombang. Proses pengurusan KTP atau surat pindah dinilai cepat dan efisien, dengan pegawai yang ramah dan siap membantu. Namun, Jn mencatat bahwa ketelitian pegawai masih kurang, menyebabkan kesalahan pada penulisan alamat dalam dokumen. Meskipun demikian, Jn merasa proses pengurusan dokumen tetap mudah dan tidak menyulitkan. Secara keseluruhan, Jn menilai kualitas pekerjaan di kantor kecamatan cukup baik.

Berdasarkan dari keseluruhan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan di kantor kecamatan Mangarabombang umumnya dinilai positif oleh masyarakat. Pegawai di kantor kecamatan berusaha menjalankan tugas sesuai dengan keterampilan dan kemampuan masing-masing, yang bertujuan untuk memberikan kontribusi maksimal dan pelayanan yang efektif serta efisien. Masyarakat merasa puas dengan proses pelayanan yang cepat dan ramah. Pegawai juga secara rutin mengikuti pelatihan untuk meningkatkan keterampilan, sehingga dapat menangani berbagai tantangan dengan lebih baik. Namun, ada catatan mengenai kurangnya ketelitian dalam penulisan alamat pada dokumen, meskipun hal ini tidak mengurangi kemudahan proses pengurusan dokumen secara keseluruhan. Secara keseluruhan, kualitas pekerjaan di kantor kecamatan Mangarabombang dinilai cukup baik, dengan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien, meski masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal ketelitian.

2. Kuantitas

Kuantitas mengacu pada aspek kuantitatif pada indikator berikut ini, hal yang diukur dinyatakan dalam bentuk jumlah, seperti jumlah unit dan jumlah siklus jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Dalam hal ini dapat di lihat tingkat kuantitas dari kinerja pegawai ASN dalam pelayanan administrasi, untuk melihat tingkat kuantitas dari kinerja pegawai ASN dalam pelayanan administrasi peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Mangarabombang yang mengatakan:

“Berdasarkan pengalaman saya terkait jumlah tugas pelayanan administrasi yang diselesaikan di Kantor Kecamatan Mangarabombang setiap hari yaitu bervariasi tergantung pada jenis layanan dan kapasitas di Kantor. Berdasarkan konsep pelayanan administrasi di Kecamatan, beberapa kecamatan terutama di Kecamatan Mangarabombang dapat menangani antara 50 hingga 100 permohonan administrasi per hari, termasuk layanan seperti pengurusan KTP, KK, akta kelahiran, dan perizinan lainnya. Faktor yang mempengaruhi jumlah ini meliputi jumlah staf, infrastruktur, dan efisiensi operasional yang diterapkan oleh Kecamatan” (Hasil wawancara: Ar 5 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Sekretaris Kecamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa jumlah tugas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang per hari berkisar antara 50 hingga 100 permohonan, termasuk layanan KTP, KK, akta kelahiran, dan perizinan lainnya. Jumlah ini dipengaruhi oleh faktor seperti jumlah staf, infrastruktur, dan efisiensi operasional kecamatan.

Selanjutnya jawaban yang sama pun diberikan oleh Sk selaku pengadministrasi umum kepegawaian di Kantor Kecamatan Mangarabombang, yaitu:

“Sesuai dengan pengalaman kami, dalam sehari banyaknya tugas yang diselesaikan oleh seorang pegawai terkait konsep pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang adalah rata-rata bisa menyelesaikan sekitar 10 hingga 20 permohonan administrasi per hari. Jumlah ini bervariasi tergantung pada kompleksitas tugas dan efisiensi individu pegawai” (Hasil wawancara: Sk 5 Maret 2024).

Dari hasil wawancara oleh Sk selaku pengadministrasi umum kepegawaian Kecamatan Mangarabombang dapat peneliti simpulkan bahwa berdasarkan pengalaman salah satu staf di Kantor Kecamatan Mangarabombang, seorang pegawai rata-rata menyelesaikan 10 hingga 20 permohonan administrasi per hari. Jumlah ini tergantung pada kompleksitas tugas dan efisiensi pegawai.

Kemudian jawaban yang di berikan oleh masyarakat terkait tingkat kuantitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Mangarabombang SA mengatakan:

“SA merasa bahwa proses pelayanan cukup cepat dan efisien, meskipun terkadang antrean bisa panjang pada hari-hari tertentu. Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Mangarabombang yang mampu menangani permohonan administrasi mereka dengan baik. Namun, ada juga beberapa saran untuk meningkatkan infrastruktur dan jumlah staf guna mempercepat proses pelayanan.” (Hasil wawancara: SA 7 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan SA dapat peneliti simpulkan bahwa meskipun terdapat pengakuan akan kecepatan dan efisiensi dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang, terdapat juga kesadaran akan area-area yang dapat ditingkatkan untuk memperbaiki pengalaman pengunjung secara keseluruhan.

Selanjutnya jawaban yang sama diberikan oleh masyarakat selaku informan kedua mengatakan:

“Bahwa FR merasa puas dengan jumlah pelayanan yang diberikan. Mereka menganggap bahwa kantor kecamatan tersebut mampu menangani sejumlah besar permintaan dan permohonan dengan baik. Masyarakat juga menyoroti kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat”(Hasil wawancara: FR 8 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa kantor kecamatan Mangarabombang memiliki kuantitas pelayanan yang memadai dan mampu memenuhi kebutuhan administratif mereka dengan baik.

Selanjutnya jawaban yang sama diberikan oleh masyarakat selaku informan ketiga mengatakan:

”Saya kurang puas karena panjangnya waktu tunggu dan kurangnya transparansi dalam proses pengurusan dokumen. Beberapa masyarakat merasa bahwa jumlah staf yang tersedia tidak mencukupi untuk menangani volume permohonan yang tinggi, menyebabkan keterlambatan dan ketidaknyamanan. Ada juga kritik terkait infrastruktur yang kurang memadai, seperti ruang tunggu yang sempit dan fasilitas pendukung yang terbatas, yang membuat pengalaman pelayanan kurang optimal” (Hasil wawancara: Jn 14 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa kuantitas di Kantor Kecamatan Mangarabombang, terutama dalam hal jumlah staf yang tersedia, tidak mencukupi untuk mengakomodasi kebutuhan dan volume permohonan yang tinggi. Hal ini menyebabkan berbagai masalah, termasuk keterlambatan, ketidaknyamanan, dan pengalaman pelayanan yang kurang baik bagi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil jawaban secara keseluruhan informan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa kuantitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang cukup tinggi, dengan kemampuan menangani 50 hingga 100

permohonan per hari. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat relatif tinggi, ada kebutuhan untuk penambahan staf dan perbaikan infrastruktur untuk mengatasi kendala waktu tunggu dan meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merujuk pada kemampuan untuk melakukan suatu tindakan atau menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan jadwal atau batas waktu yang ditetapkan. Ketepatan waktu berarti seberapa tinggi tingkatan suatu aktivitas dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan di awal, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Untuk melihat tingkat ketepatan waktu kinerja pegawai di Kecamatan Mangarabombang dalam melayani, maka peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Mangarabombang yang megatakan:

“Berdasarkan waktu masuk dan pulang kantor itu sudah ditetapkan di Kantor Kecamatan Mangarabombang yang di mana jam masuk kantor itu jam 08.00 wita dan pulang jam 16.00 wita, dan yang saya lihat para pegawai ASN/staff di sini jarang sekali ada yang terlambat walaupun masih ada sekitar 1 atau 2 orang, tetapi kami tetap mengerjakan jika ada Masyarakat yang datang mengurus keperluan di kantor Kecamatan Mangarabombang. Dan Alhamdulillah memenuhi deadline dengan menyelesaikan tugas atau proyek tepat waktu sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. maka dari itu pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang yang menyelesaikan dengan tepat waktu dapat mencerminkan kedisiplinan dan tanggung jawab seorang pegawai” (Hasil wawancara: Ar 5 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa di Kantor Kecamatan Mangarabombang, jam kerja telah ditetapkan mulai pukul 08.00 hingga 16.00 WITA. Sebagian besar pegawai ASN dan staf mematuhi jam masuk tersebut, dengan hanya sedikit yang terlambat. Pegawai tetap melayani masyarakat

yang datang untuk mengurus keperluan mereka dan secara konsisten menyelesaikan tugas serta proyek tepat waktu sesuai dengan tenggat yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan kedisiplinan dan tanggung jawab tinggi dari para pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang.

Selanjutnya jawaban yang diberikan oleh Sk selaku pengadministrasi umum kepegawaian di Kantor Kecamatan Mangarabombang mengatakan:

“Sangat jarang, adapun ketika mengalami keterlambatan dalam melayani di kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar, penting untuk mengambil tindakan yang tepat untuk menangani situasi tersebut dengan baik. dengan memberikan pemberitahuan, meminta maaf dan melakukan pencegahan untuk menghindari keterlambatan di masa mendatang, seperti menyesuaikan jadwal perjalanan atau mengatur alarm pengingat” (Hasil wawancara: Sk 5 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa saudara Sk sangat jarang mengalami keterlambatan. Dan dengan mengambil beberapa langkah-langkah yang diberikan. Sehingga dapat mengelola keterlambatan dengan baik dan meminimalkan dampaknya pada pelayanan dan hubungan profesional.

Kemudian jawaban yang di berikan oleh masyarakat terkait bagaimana ketepatan waktu pegawai ASN dalam melayani di Kantor Kecamatan Mangarabombang, SA mengatakan:

“Pegawai ASN dalam melayani di Kantor Kecamatan Mangarabombang cukup tepat waktu, sangat profesional dan cepat dalam kelancaran operasional” (Hasil wawancara: SA 7 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa dengan mengerjakan tugas sesuai dengan ketepatan waktu seseorang dapat memastikan kelancaran operasional, membangun reputasi profesional yang baik, dan

meningkatkan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugas di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

Selanjutnya jawaban yang sama diberikan oleh masyarakat selaku informan kedua mengatakan:

”Saya mengapresiasi kinerja pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang. Mereka tidak hanya disiplin dalam waktu masuk dan pulang, tetapi juga mampu mengoptimalkan waktu yang ada untuk menghasilkan output yang berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat”(Hasil wawancara: FR 8 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa Pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang menunjukkan kedisiplinan dan tanggung jawab tinggi dengan datang tepat waktu dan jarang terlambat. Mereka berhasil mengatur waktu kerja dengan baik, sehingga semua tugas dan proyek selesai tepat waktu, serta memberikan pelayanan yang efisien dan profesional kepada masyarakat. Koordinasi yang baik di antara pegawai memungkinkan pemanfaatan waktu yang optimal, tidak hanya untuk menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga untuk kegiatan lain yang mendukung operasional kantor.

Jadi berdasarkan hasil jawaban secara keseluruhan informan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa secara keseluruhan, pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang dinilai disiplin, profesional, dan efisien dalam melaksanakan tugas mereka, serta mampu memberikan pelayanan publik yang optimal dan tepat waktu.

4. Efektivitas

Efektivitas merupakan kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efisien. Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi yang dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku. Untuk melihat efektivitas kinerja pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang dalam melayani, maka peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Mangarabombang yang mengatakan:

“Sumber daya di Kantor Kecamatan Mangarabombang dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, serta adanya alokasi anggaran yang lebih besar, sumber daya di kantor kecamatan Mangarabombang telah meningkat. Hal ini bisa mencakup penggunaan teknologi yang lebih canggih, peningkatan jumlah staf yang terlatih, dan pengadaan bahan baku yang lebih mudah. Namun, ini juga bisa dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti perubahan kebijakan pemerintah, kondisi ekonomi, dan kebutuhan masyarakat setempat.”
(Hasil wawancara: Ar 5 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa kemajuan teknologi, dan alokasi anggaran yang lebih besar, sumber daya di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah meningkat. Namun, perubahan ini juga bisa dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti perubahan kebijakan pemerintah, kondisi ekonomi, dan kebutuhan masyarakat setempat.

Selanjutnya jawaban yang diberikan oleh pengadministrasi umum kepegawaian di Kantor Kecamatan Mangarabombang terkait efektivitas, Sk mengatakan:

“Sejauh yang saya lihat, tenaga kerja di kantor kecamatan ini cukup memadai dalam menjalankan tugas-tugas sehari-hari. Namun, tentu saja, seperti di banyak tempat lain, ada beberapa area di mana kita mungkin perlu peningkatan atau pengembangan lebih lanjut. Misalnya, dalam bidang teknologi informasi, saya pikir kita bisa memanfaatkan lebih banyak sumber daya untuk meningkatkan sistem manajemen data dan komunikasi internal” (Hasil wawancara: Sk 5 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terkait efektivitas dapat disimpulkan bahwa tenaga kerja di kantor kecamatan ini cukup memadai, tetapi ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam bidang teknologi informasi untuk meningkatkan sistem manajemen data dan komunikasi internal.

Kemudian jawaban yang di berikan oleh masyarakat terkait bagaimana efektivitas pegawai ASN dalam melayani di Kantor Kecamatan Mangarabombang, SA mengatakan:

“Pegawai ASN dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang mampu mendorong kolaborasi dan kerja tim antara pegawai dalam memberikan layanan yang lebih menyeluruh dan efektif kepada masyarakat” (Hasil wawancara: SA 7 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terkait efektivitas dapat disimpulkan bahwa pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang mampu meningkatkan efektivitas layanan dengan mendorong kolaborasi dan kerja tim di antara mereka.

Selanjutnya jawaban yang sama diberikan oleh masyarakat selaku informan kedua mengatakan:

“Para pegawai ASN dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Mangarabombang khususnya di bidang Administrasi diberikan pelatihan khusus untuk meningkatkan keterampilan, pengambilan keputusan, dan menjalankan fungsi administratifnya secara mandiri dan efektif” (Hasil wawancara FR 8 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dapat

disimpulkan bahwa hal ini menunjukkan upaya untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme pegawai ASN dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang yang berkualitas kepada masyarakat.

Jadi berdasarkan hasil jawaban secara keseluruhan informan di atas terkait efektivitas dapat peneliti simpulkan bahwa sumber daya di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah meningkat dengan adanya kemajuan teknologi, dan alokasi anggaran yang lebih besar. Meskipun demikian, masih terdapat area di mana peningkatan atau pengembangan diperlukan, terutama dalam bidang teknologi informasi untuk sistem manajemen data dan komunikasi internal. Pegawai ASN di kantor tersebut mampu bekerja secara efektif dalam tim, mendorong kolaborasi, dan memberikan layanan yang menyeluruh kepada masyarakat. Mereka juga mendapatkan pelatihan khusus untuk meningkatkan keterampilan, pengambilan keputusan, dan menjalankan fungsi administratif secara mandiri.

5. Kemandirian

Kemandirian adalah kemampuan seseorang untuk bertindak, membuat keputusan, dan menyelesaikan tugas-tugas tanpa terlalu banyak bantuan atau arahan dari pihak lain. Ini mencakup kemampuan untuk mengambil inisiatif, memecahkan masalah, dan bekerja secara mandiri dengan efektif. Kemandirian, yaitu tingkatan seorang Pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Untuk melihat tingkat kemandirian kinerja pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang dalam melayani dengan baik, maka peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Mangarabombang yang megatakan:

“untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat secara kemandirian, kami perlu mengidentifikasi kebutuhan, merencanakan tindakan yang terukur, bersikap komitmen dan konsisten, dan terus melakukan evaluasi dan perbaikan. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, insyaAllah kami dapat memberikan kontribusi yang berarti kepada Masyarakat dengan baik” (Hasil wawancara: Ar 5 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat secara kemandirian, langkah-langkah yang perlu diambil termasuk mengidentifikasi kebutuhan, merencanakan tindakan yang terukur, bersikap komitmen dan konsisten, serta terus melakukan evaluasi dan perbaikan. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti kepada masyarakat secara mandiri.

Selanjutnya jawaban yang diberikan oleh pengadministrasi umum kepegawaian di Kantor Kecamatan Mangarabombang dalam menunjukkan kemandirian, Sk mengatakan:

“Menurut saya, kunci utama untuk menjalankan tugas dengan baik adalah kombinasi antara pemahaman yang mendalam tentang tugas itu sendiri dan kemampuan untuk bekerja secara efisien dan efektif. Saya melihat keberhasilan kemandirian saya dari hasil akhir pekerjaan yang saya lakukan. Jika saya dapat menyelesaikan proyek dengan tepat waktu dan dengan hasil yang memuaskan, saya menganggap itu sebagai bukti bahwa pendekatan kemandirian saya berhasil”(Hasil wawancara: Sk 5 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa staf di Kantor Kecamatan Mangarabombang menekankan pentingnya kombinasi antara pemahaman mendalam tentang tugas dan kemampuan bekerja secara efisien. Mereka mengukur keberhasilan kemandirian dari hasil akhir pekerjaan, terutama dalam menyelesaikan proyek tepat waktu dengan hasil yang

memuaskan. Dengan demikian, kemandirian diartikan sebagai kemampuan untuk bekerja mandiri dengan hasil yang baik dan sesuai waktu. Kemudian jawaban yang di berikan oleh masyarakat terkait bagaimana kemandirian pegawai ASN dalam melayani di Kantor Kecamatan Mangarabombang, SA mengatakan:

“Pegawai ASN dalam melayani di Kantor Kecamatan Mangarabombang mereka mampu bertindak secara mandiri, mengambil inisiatif, dan menyelesaikan tugas-tugas dengan efisien” (Hasil wawancara: SA 7 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pegawai ASN dapat meningkatkan suatu layanan dengan mendorong pegawai untuk mengambil inisiatif dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka tanpa harus menunggu arahan atau supervisi eksternal.

Selanjutnya jawaban yang sama diberikan oleh masyarakat selaku informan kedua mengatakan:

“Menurut saya sudah sangat baik dalam menunjukkan kemandirian dengan penggunaan teknologi modern oleh ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang khususnya dibidang Administrasi dan menjalankan fungsi administratifnya secara baik dan efektif” (Hasil wawancara FR 8 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti tentang pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang dapat disimpulkan sudah sangat bagus karena dalam menggunakan teknologi informasi dan sistem administrasi modern juga menjadi aspek penting dalam memastikan efisiensi dan kualitas pelayanan administratif. sistem pelayanannya sudah sesuai.

Berdasarkan hasil keseluruhan jawaban dari informan dapat peneliti simpulkan bahwa Kunci utama untuk menjalankan tugas dengan baik adalah pemahaman mendalam tentang tugas dan kemampuan bekerja efisien. Di Kantor

Kecamatan Mangarabombang, pegawai ASN telah menunjukkan kemandirian dengan bertindak mandiri, mengambil inisiatif, dan menyelesaikan tugas-tugas dengan efisiensi, khususnya melalui penggunaan teknologi modern dalam fungsi administratif.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan dari hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar dengan menggunakan lima indikator kinerja pegawai menurut (Robbins, 2008). Kelima (5) indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Menurut Robbins (2008), kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan beberapa narasumber dapat peneliti jelaskan bahwa pelayanan di kantor kecamatan Mangarabombang umumnya dinilai positif oleh masyarakat. Pegawai di kantor kecamatan berusaha menjalankan tugas sesuai dengan keterampilan dan kemampuan masing-masing, yang bertujuan untuk memberikan kontribusi maksimal dan pelayanan yang efektif serta efisien. Masyarakat merasa puas dengan proses pelayanan yang cepat dan ramah. Pegawai juga secara rutin mengikuti pelatihan untuk meningkatkan keterampilan, sehingga dapat menangani berbagai

tantangan dengan lebih baik. Namun, ada catatan mengenai kurangnya ketelitian dalam penulisan alamat pada dokumen, meskipun hal ini tidak mengurangi kemudahan proses pengurusan dokumen secara keseluruhan. Secara keseluruhan, kualitas pekerjaan di kantor kecamatan Mangarabombang dinilai cukup baik, dengan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien, meski masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal ketelitian.

Persamaan ditemukan pada penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Muhammad Nur (2022) dengan judul kinerja pegawai dalam layanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sidenreng Rappang. Pada indikator kualitas kerja masyarakat puas atas hasil pekerjaan pegawai melaksanakan pengujian kendaraan yang sudah sesuai persyaratan dan spesifikasi dan mengacu kepada prosedur serta persyaratan teknis yang telah ditentukan. Informan penelitian baik dari atasan, sesama rekan kerja dan masyarakat pengguna menyatakan puas atas hasil pekerjaan pegawai.

Kinerja menurut Bernandian & Russel dalam Faustino Cardoso Gomes, (2005) ada beberapa indikator yang mendasari salah satunya adalah kualitas pekerjaan. kualitas kerja (*Quality of work*) yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

2. Kuantitas

Menurut Robbins (2008), kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan beberapa narasumber dapat peneliti jelaskan bahwa volume dan efisiensi pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang bervariasi tergantung pada jenis layanan dan kapasitas kantor. Rata-rata, seorang pegawai mampu menyelesaikan sekitar 10 hingga 20 permohonan administrasi per hari, yang dipengaruhi oleh kompleksitas tugas dan efisiensi individu pegawai. Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Mangarabombang, merasa bahwa proses pelayanan cukup cepat dan efisien. Namun, ada beberapa kritik terkait waktu tunggu yang panjang, kurangnya transparansi dalam proses pengurusan dokumen, serta jumlah staf yang tidak mencukupi dan infrastruktur yang kurang memadai. Hal ini menyebabkan keterlambatan dan ketidaknyamanan bagi beberapa Masyarakat. Untuk peningkatan mencakup perbaikan infrastruktur dan penambahan jumlah staf guna mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi dalam proses pengurusan dokumen.

Perbedaan ditemukan pada penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Nur, (2022) dengan judul kinerja pegawai dalam layanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sidenreng Rappang. Indikator kuantitas dinilai baik oleh karena pegawai dalam melaksanakan tugasnya, mampu menyelesaikan tugas pengujian kendaraan sesuai dengan jumlah kendaraan yang diregistrasi. Jumlah kendaraan bermotor yang telah dilakukan uji kelayakan pada tahun 2018 sebanyak 4462, kemudian pada 2019 sebanyak 4423 kendaraan.

Kinerja menurut Mondy, Priansa (2017) ada beberapa indikator yang mendasari salah satunya adalah Kuantitas pekerjaan (*quantity of work*) berkaitan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

3. Ketepatan waktu

Menurut Robbins (2008), ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan beberapa narasumber dapat peneliti jelaskan ketepatan waktu merupakan tanda keberhasilan dalam berbagai kegiatan karena dapat menunjukkan keterampilan, kedisiplinan, dan tanggung jawab pekerjaan atau dedikasi seseorang. Pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang umumnya disiplin dalam hal waktu masuk dan pulang kantor yang ditetapkan, yaitu jam 07.30 wita hingga 15.15 wita. Meskipun ada sedikit kasus keterlambatan, jumlahnya sangat minimal dan tidak signifikan. Para pegawai tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik meskipun ada sedikit keterlambatan, dengan komitmen untuk menyelesaikan tugas dan proyek sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan. Para pegawai menunjukkan profesionalisme yang tinggi dan cepat dalam melaksanakan tugas mereka, memastikan kelancaran operasional kantor. Mereka mampu mengoptimalkan waktu yang ada untuk menghasilkan output berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Ketika terjadi keterlambatan dalam pelayanan, pegawai mengambil tindakan yang tepat seperti memberikan

pemberitahuan, meminta maaf, dan melakukan pencegahan untuk menghindari keterlambatan di masa mendatang. Secara keseluruhan, pegawai ASN di Kecamatan Mangarabombang dinilai disiplin, profesional, dan efisien dalam melaksanakan tugas mereka, serta mampu memberikan pelayanan publik yang optimal dan tepat waktu.

Persamaan ditemukan pada penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Patra (2023) dengan judul Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Pada indikator ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari adanya beberapa oknum pegawai yang tidak tepat waktu pada jam masuk dan pulang kantor, serta penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan melebihi target waktu.

Kinicki dan Kreitner (2014) kinerja adalah siklus berkelanjutan dari peningkatan kinerja dengan penentuan tujuan, umpan balik dan pelatihan, serta penghargaan dan penguatan positif.

4. Efektivitas

Menurut Robbins (2008), efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan beberapa narasumber dapat peneliti jelaskan merujuk pada kemampuan

untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efisien. Melalui wawancara, terlihat bahwa sumber daya di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah meningkat dengan adanya kemajuan teknologi, dan alokasi anggaran yang lebih besar. Meskipun demikian, masih terdapat area di mana peningkatan atau pengembangan diperlukan, terutama dalam bidang teknologi informasi untuk sistem manajemen data dan komunikasi internal. Pegawai ASN di kantor Kecamatan Mangarabombang mampu bekerja secara efektif dalam tim, mendorong kolaborasi, dan memberikan layanan yang menyeluruh kepada masyarakat. Mereka juga mendapatkan pelatihan khusus untuk meningkatkan keterampilan, pengambilan keputusan, dan menjalankan fungsi administratif secara mandiri.

Perbedaan ditemukan pada penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Nur (2022) dengan judul kinerja pegawai dalam layanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sidenreng Rappang. Pada indikator efektivitas belum maksimal, hal ini ditunjukkan dengan adanya peralatan teknis yang belum bisa difungsikan karena dalam kondisi tidak berfungsi sementara pegawai yang ada tidak memiliki keahlian melakukan perbaikan. Demikian pula terhadap peralatan yang tergolong canggih belum sepenuhnya dikuasai.

Kinerja menurut Widodo (2015) yaitu bagian hasil dari kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi merupakan gabungan dari kinerja individu dan kinerja kelompok.

5. Kemandirian

Menurut Robbins (2008), kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat di mana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap instansi.

kemandirian, yaitu tingkatan seorang karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Melalui wawancara, terlihat bahwa kunci utama untuk menjalankan tugas dengan baik adalah pemahaman mendalam tentang tugas dan kemampuan bekerja efisien. Pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah menunjukkan kualitas layanan yang baik dengan bertindak mandiri, mengambil inisiatif, dan menyelesaikan tugas-tugas dengan efisiensi, khususnya melalui penggunaan teknologi modern dalam fungsi administratif.

Persamaan ditemukan pada penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Muhammad Nur (2022) dengan judul kinerja pegawai dalam layanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sidenreng Rappang. Pada indicator kemandirian pegawai sudah dapat dalam melaksanakan tugasnya meskipun diakui ada keterlambatan waktu dalam menyelesaikan setiap kendaraan. Hal ini didukung oleh adanya pendidikan dan pelatihan serta pengalaman pegawai yang ditugaskan menguji kendaraan.

Kinerja menurut Mondy, dalam Priansa (2017) ada beberapa indicator yang mendasari salah satunya adalah kemandirian (*dependability*) berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas

secara mandiri dengan meminimalisasi bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja pegawai ASN dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

Kualitas kerja, Kantor Kecamatan Mangarabombang mendapat penilaian positif dari masyarakat karena pegawainya menjalankan tugas dengan efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang cepat dan ramah. Meskipun demikian, terdapat catatan mengenai kurangnya ketelitian dalam penulisan alamat pada dokumen.

Kuantitas, Volume dan efisiensi pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang bervariasi tergantung pada jenis layanan dan kapasitas kantor. Meskipun sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kinerja pegawai, terdapat kritik terkait kurangnya transparansi dalam proses pengurusan dokumen dan infrastruktur yang kurang memadai.

Ketepatan waktu, para pegawai di Kantor Kecamatan Mangarabombang menunjukkan profesionalisme yang tinggi dan cepat dalam melaksanakan tugas mereka, memastikan kelancaran operasional kantor. Mereka mampu mengoptimalkan waktu yang ada untuk menghasilkan output berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Ketika terjadi keterlambatan dalam pelayanan, pegawai mengambil tindakan yang tepat seperti memberikan

pemberitahuan, meminta maaf, dan melakukan pencegahan untuk menghindari keterlambatan di masa mendatang.

Efektivitas, terlihat bahwa sumber daya di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah meningkat dengan adanya kemajuan teknologi, dan alokasi anggaran yang lebih besar. Meskipun demikian, masih terdapat area di mana peningkatan atau pengembangan diperlukan, terutama dalam bidang teknologi informasi untuk sistem manajemen data dan komunikasi internal.

Kemandirian, kunci utama untuk menjalankan tugas dengan baik adalah pemahaman mendalam tentang tugas dan kemampuan bekerja efisien. Pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang telah menunjukkan kualitas layanan yang baik dengan bertindak mandiri, mengambil inisiatif, dan menyelesaikan tugas-tugas dengan efisiensi, khususnya melalui penggunaan teknologi modern dalam fungsi administratif.

B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah penulis kemukakan di atas, maka dapat penulis berikan saran yang nantinya bisa di memperbaiki dan ditingkatkan lagi kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

1. Meskipun kualitas kerja dinilai baik, peneliti berharap tetap perlu untuk terus meningkatkan standar dan inovasi dalam proses kerja untuk menjaga kualitas tersebut di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

2. Diharapkan untuk memiliki sistem pemantauan dan evaluasi yang terus-menerus untuk mengukur kinerja dan mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan.
3. Peneliti berharap pegawai ASN di Kantor Kecamatan Mangarabombang mampu memberikan pelatihan lanjutan yang sesuai dengan kebutuhan untuk terus meningkatkan keterampilan dan kompetensi pegawai.
4. Diharapkan terus mendorong pemanfaatan teknologi modern dalam proses kerja untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.
5. Diharapkan penelitian ini dapat berguna baik bagi semua pihak khususnya di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar, bagi masyarakat dan pihak terkait lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abd Kadir, M. A., & Purnomo, A. (2022). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 59–68.
- Arifin, M. Z. (2022). *Efektifitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara*.
- Bleskadit, H., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). Kinerja Apratur Ssipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Papua Barat. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(4), 1–13. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/28838>
[Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/download/28838/28148](https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/download/28838/28148)
- CHELSEA, P. (2023). *Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di Masa New Normal*. UIN Raden Intan Lampung.
- Dewi, W. S. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2). <https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.9502>
- Garu, T. M., Sumardi, S., Herianto, D., & Firman, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai. *Jurnal Inovasi Dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(1), 1–13.
- Iriyanti, N., & Hayati, R. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *JAPB*, 5(1), 327–344.
- Iriyanti, N., Hayati, R., & Rijali, S. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *JAPB: Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 5(1), 327–344.
- Kadarisman, M. N. D. P. A. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17–32. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17–32.
- Nur, M., Nilwana, A., Hatibu, I., & Barisan, B. (2022). Kinerja Pegawai Dalam Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), 86–92. <https://doi.org/10.55678/prj.v10i2.653>

- Patra, I., Abdussamad, J., & Tui, F. P. (2023). *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur*. 2(6), 2376–2395.
- Pinaling, I. E., Lopian, M., & Kasenda, V. (2018). Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Simpang Raya Kabupaten Luwuk Banggai. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 1–12.
- Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi*. (DB Molan, Trans.) Klaten: PT. *Intan Sejati*.
- Sagay, M. I., Dotulong, L. O. H., & Lumintang, G. G. (2022). Analisis Perbandingan Kinerja Pegawai Asn Dan Thl Pada Uptd Wilayah 1 Dinas Puprd Provinsi Sulut. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 610–619.
- Setiani. (2021). *Perancangan sistem informasi pelayanan penduduk berbasis website di rw 010 Kelurahan Keagungan Kecamatan Tamansari - Jakarta Barat*. 1, 20–35. <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v1i1.414>



L

A

M

P

I

R



A

N

Lampiran: 1. surat-surat izin penelitian


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3758/05/C.4-VIII/II/1445/2024 27 February 2024 M
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 17 Sya'ban 1445
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar



Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0206/FSP/A.6-VIII/II/1445/2024 tanggal 27 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MUH ZAAD SUKRI
 No. Stambuk : 10561 1112720
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 5 Maret 2024 s/d 5 Mei 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran



Ketua LP3M,

 M. Arief Muhsin, M.Pd.
 NBM 1127761

02-24

Surat penelitian dari Universitas Muhammadiyah Makassar

PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Syech Yusuf Kab. Takalar
Email: dpmpstakalar@gmail.com website: www.dpmpstakalar.kab.go.id

Takalar, 28 Februari 2024

Nomor : 81/IP-DPMPSTSP/II/2024
Lamp. : -
Perihal : Izin Penelitian

K e p a d a
Yth. Camat Mangarabombang Kab. Takalar
Di-
Takalar

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 4602/S.01/PTSP/2024, tanggal 27 Februari 2024, perihal Izin Penelitian dan Surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar Nomor : 070/87/BKBP/II/2024 tanggal 28 Februari 2024, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : MUH. ZAAD SUKRI
Tempat Tanggal Lahir : Banggae, 21 Juni 2002
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1) UNISMUH Makassar
Alamat : Banggae Desa/Kel. Banggae
Kec. Mangarabombang Kab. Takalar

Bermaksud akan mengadakan penelitian di kantor/instansi/wilayah kerja Bapak/Ibu dalam Rangka Penyusunan *Skripsi* dengan judul :

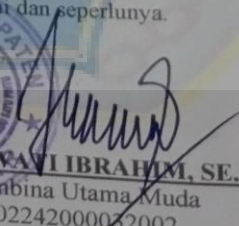
“KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR “

Yang akan dilaksanakan : 27 Februari 2024 s/d 27 Maret 2024
Pengikut / Peserta

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan dimaksud kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Takalar ;
2. Penelitian tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku ;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan Adat Istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil *Skripsi* Kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Takalar ;
5. Surat pemberitahuan penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.


Demikian disampaikan kepada saudara untuk diketahui dan seperlunya.

Kepala Dinas

HJ. MEGAWATI IBRAHIM, SE., M.M.
Pangkat Pembina Utama Muda
NIP : 197202242000032002

Tembusan : disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Takalar di Takalar (sebagai laporan);
2. Kepala Bapelitbang Kab. Takalar di Takalar;
3. Kepala Badan Kesbangpol Kab. Takalar di Takalar;
4. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar ;
5. Peringgal;

Surat Izin Penelitian dari DMPTSP Takalar


PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
KECAMATAN MANGARABOMBANG
 Alamat : Jl. Poros Takalar - Jeneponto km 47 telp. (0418) 22192

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : *35/MB/VI/2024*

Yang bersangkutan di bawah ini :

NAMA : SUDIRMAN, S.Sos. M.Si
 PANGKAT : Pembina
 NIP : 19840824 200502 1 001
 JABATAN : Camat Mangarabombang

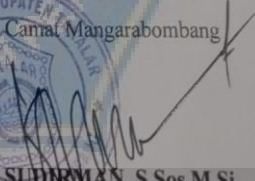
Menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

NAMA : MUH. ZAAD SUKRI
 NIM /JURUSAN : 105611112720 / Ilmu Administrasi Negara
 PEKERJAAN : Mahasiswa (S1) UNISMUH
 ALAMAT : Dusun Banggae Desa Banggae Kec. Mangarabombang
 Kab. Takalar

Bahwa bersangkutan diatas telah melakukan penelitian Berjudul “ **KINERJA PEGAWAI ASN DALAM PELAYAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR** ”.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mangadu, 18 Maret 2024
 Camat Mangarabombang


SUDIRMAN, S.Sos.M.Si
 Pangkat : Pembina
 NIP. 19840824 200502 1 001

Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Kantor Kecamatan Mangarabombang

2. Foto-foto di Kantor Kecamatan Mangarabombang



Gambar Kantor Kecamatan Mangarabombang



Gambar Kantor Kecamatan Mangarabombang



Peta Kecamatan Mangarabombang



Struktur Organisasi Kecamatan Mangarabombang

PERSYARATAN PENGURUSAN LAYANAN ADMINISTRASI KECAMATAN MANGARABOMBANG			
NO	JENIS LAYANAN	PERSYARATAN	KET.
SEKSI PEMBANGUNAN			
1.	REKOMENDASI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)	FOTOCOPY KTP FOTOCOPY PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN FOTOCOPY ALAS HAK ATAS TANAH FOTOCOPY RENCANA GAMBAR FORMULIR IMB	
SEKSI PEMERINTAHAN			
1.	REKOMENDASI DOMISILI PARPOL	FOTOCOPY KTP PENGURUS INTI KECAMATAN FOTOCOPY SK PENGURUS KECAMATAN SURAT PERNYATAAN DIATAS KERTAS BERMATERAI DARI PENGURUS INTI KECAMATAN	
2.	REKOMENDASI KETERANGAN DATANG	REKOMENDASI KETERANGAN PINDAH FORMULIR REKOMENDASI KETERANGAN DATANG DARI DESA/KEKELURAHAN	
3.	SURAT KETERANGAN KEPEMILIKAN TANAH	FOTOCOPY KTP FOTOCOPY PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN FORMULIR KETERANGAN KEPEMILIKAN TANAH DARI DESA/KEKELURAHAN	
4.	REKOMENDASI PENERBITAN PERNYATAAN BUKTI DIRI (SPTB)	FOTOCOPY KTP YBS DAN SAKSI FOTOCOPY PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN FORMULIR PERNYATAAN BUKTI DIRI (SPTB)	
5.	REKOMENDASI KETERANGAN KEMATIAN	FOTOCOPY KTP YANG MENINGGAL DAN SAKSI FORMULIR REKOMENDASI KETERANGAN KEMATIAN DARI DESA/KEKELURAHAN	
6.	REKOMENDASI KETERANGAN PINDAH	FOTOCOPY KTP FOTOCOPY KARTU KELUARGA FOTOCOPY PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN FORMULIR REKOMENDASI KETERANGAN PINDAH DARI DESA/KEKELURAHAN	
7.	SURAT KETERANGAN KEWARISAN	SURAT KETERANGAN KEMATIAN FOTOCOPY KTP, KARTU KELUARGA PARA AHLI WARIS FOTOCOPY PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN FORMULIR KETERANGAN KEWARISAN DARI DESA/KEKELURAHAN	
8.	REKOMENDASI KETERANGAN KELAHIRAN	FOTOCOPY KTP ORANG TUA FOTOCOPY BUKU NIKAH SURAT KETERANGAN KELAHIRAN DARI RS/BIDAN FORMULIR REKOMENDASI KETERANGAN KELAHIRAN DARI DESA/KEKELURAHAN	
9.	REKOMENDASI PENERTIBAN SURAT PENGANTAR OBYEK PAJAK (SPOP)	FOTOCOPY KTP FOTOCOPY PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN FOTOCOPY ALAS HAK ATAS TANAH FORMULIR REKOMENDASI PENERTIBAN SURAT PENGANTAR OBYEK PAJAK (SPOP)	
10.	REKOMENDASI KETERANGAN DOMISILI	FOTOCOPY KTP FOTOCOPY KARTU KELUARGA FORMULIR REKOMENDASI KETERANGAN DOMISILI	



Tempat pelayanan dan ruang tunggu

3. Pedoman Wawancara



Penyerahan surat izin penelitian



Wawancara dengan (Ar) Sekretaris Kecamatan Mangarabombang



Wawancara dengan Sk (Pengadministrasian umum kepegawaian)



Wawancara bersama SA (Masyarakat)



Wawancara bersama Jw (Masyarakat)



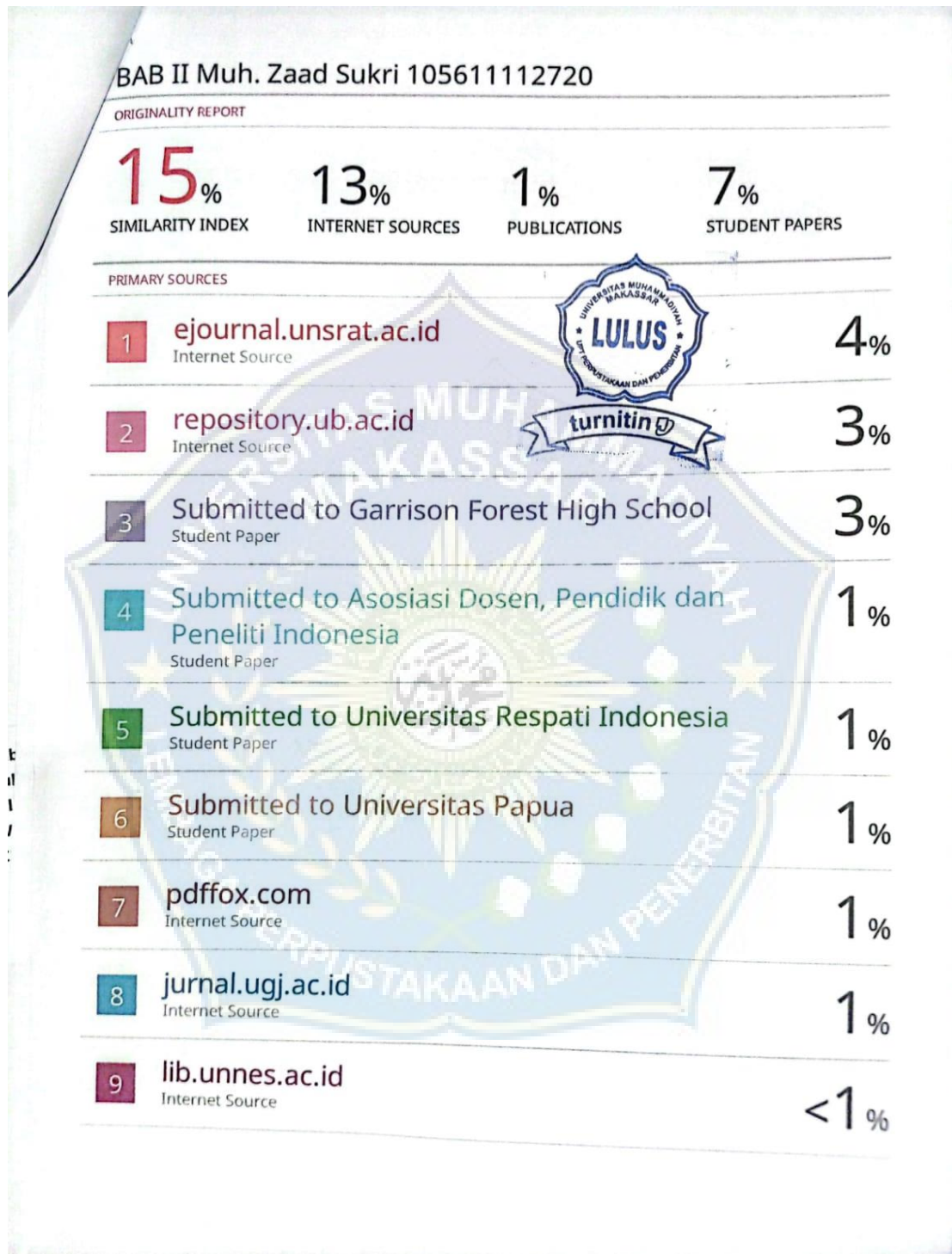
Wawancara Bersama FR selaku (Masyarakat)



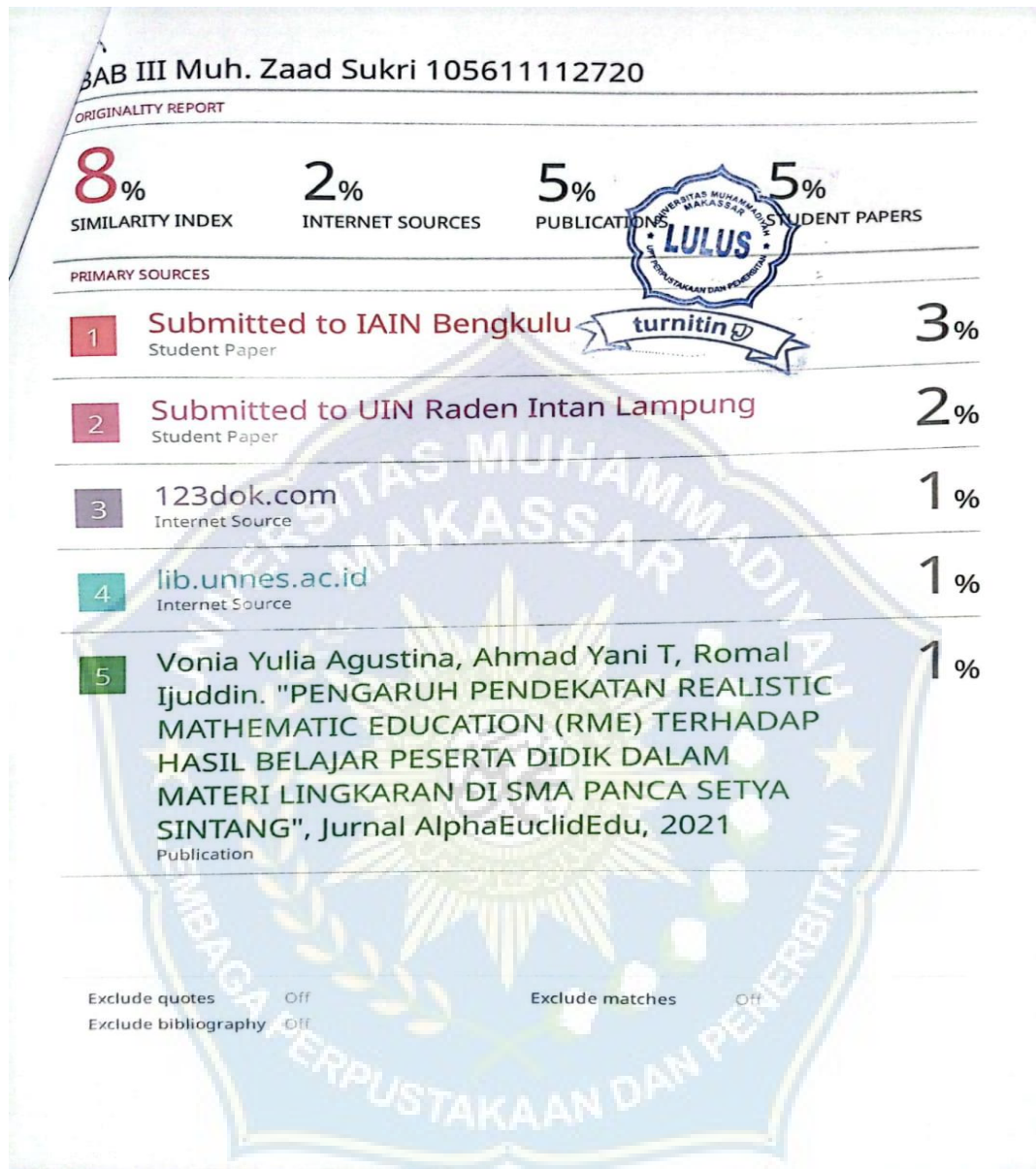
foto Bersama dengan staf-staf di kantor Kecamatan Mangarabombang



Gambar hasil Turnitin Bab 1

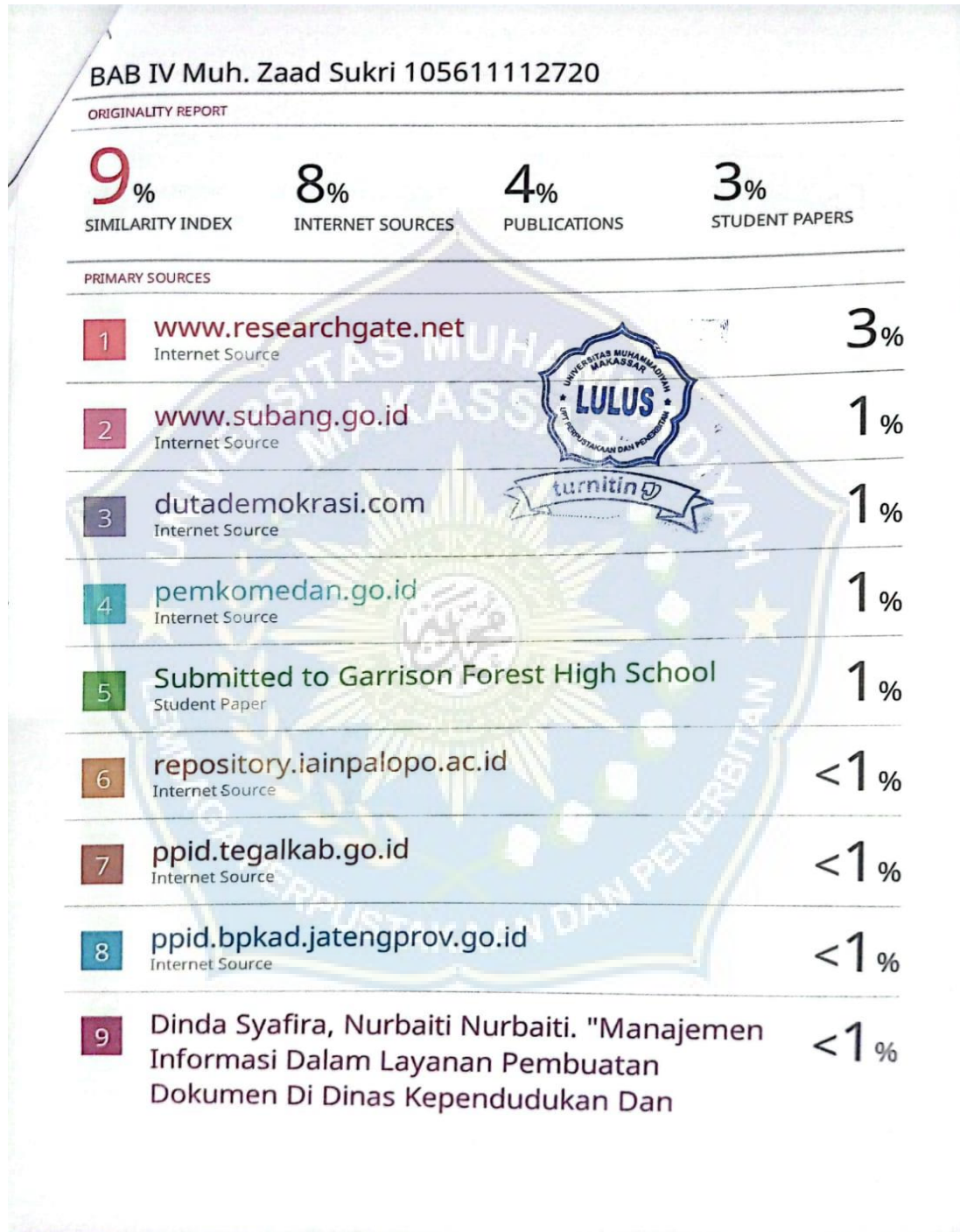


Gambar hasil Turnitin 2



Gambar hasil Turnitin Bab 3

Gambar Hasil Turnitin Bab 4



BAB V Muh. Zaad Sukri 105611112720

ORIGINALITY REPORT

2%	2%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	adoc.pub Internet Source	2%
---	-----------------------------	----

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off
Exclude matches



Gambar hasil Turnitin Bab 5

Daftar Riwayat Hidup



Muh. Zaad Sukri. Lahir di Banggae pada tanggal 21 juni 2002. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Anak dari pasangan Ayahanda Sukri dan Ibunda Jawariah. Penulis memulai Pendidikan di bangku SDN No.67 Banggae di tahun 2008 lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan Pendidikan lagi di SMP Negeri 1 Mangarabombang pada tahun 2014 sampai tahun 2017. Penulis melanjutkan Pendidikan lagi di SMAN 1 Takalar pada tahun 2017 sampai 2020. Kemudian di tahun 2020 penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan mengambil program studi Ilmu Administrasi Negara dan meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada tahun 2024 dengan menyusun skripsi yang berjudul “Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar”.

