

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
CAMAT ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Diajukan Oleh:

NURUL HILDA SHAFIYAH

NIM. 07011382025182

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
CAMAT ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh:

NURUL HILDA

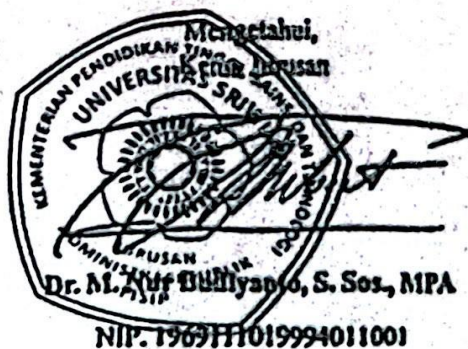
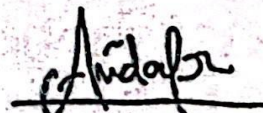
NIM. 07011382025182

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juli 2024

Pembimbing,

Annada Nasryza, S.J.P., M.Si

NIP. 198809062019032016



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT ILIR
BARAT I KOTA PALEMBANG**

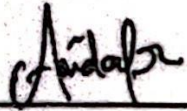
SKRIPSI

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
pada Tanggal 10 Januari 2025 dan dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

Annada Nasyaya, S.I.P., M.Si

Ketua




Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP

Anggota



Aulla Utami Putri, S.I.P., M.Si

Anggota



Mengetahui,



Dekan Fisip Unsri

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004



Ketua Jurusan

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Nurul Hilda Shafiyah
NIM : 07011382025182
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja pada Kantor Camat Ilir Barat 1 Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di Kemudian Hari ada Pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini di buat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Palembang, 08 januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Nurul Hilda Shafiyah

NIM. 07011382025182

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Seperti kata Taylor Swift, “Don’t you worry your pretty little mind, people throw rocks at things that shine”, selama menyelesaikan skripsi ini, saya yakin bahwa suatu hari saya akan bersinar dan bisa melewati ketakutan ini.”

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya, Ayah Achmad Sofyan dan Ibu Lisdia Suryani, atas segala perjuangan dan ketekunan yang telah mereka tunjukkan dalam mendukung tujuan awal saya dalam menempuh pendidikan tinggi.
2. Teruntuk diri saya sendiri nurul hilda yang telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi yang telah berjuang melewati rintangan dan tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang di usahakan dan merayayakan dirimu sendiri di titik ini terimakasih atas suka duka yang telah di lalui semua usaha untuk menghadapi masa depan dengan penuh semangat
3. Nenek saya hj.asma terimakasih atas doa dan dukungan selama ini yang tak pernah henti
4. Terima kasih kepada para dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan pengetahuan dan dukungan sepanjang perjalanan studi saya.
5. Terima kasih kepada staf dan karyawan FISIP UNSRI yang telah memberikan bantuan dalam urusan administrasi dan kelengkapan selama masa studi serta penulisan skripsi.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the performance and inhibiting factors of employees at the Ilir Barat 1 sub-district office of Palembang City. The background of this research is to analyze the performance of employees at the Ilir Barat 1 sub-district office. So it is necessary to conduct research on the analysis of employee performance at the Ilir Barat 1 sub-district office of Palembang city using Robbins' performance theory, based on this theory the indicators used to measure employee performance are running well or not consisting of quality of work, quantity, timeliness, effectiveness, independence and work commitment. The method used in this research is qualitative research method. Based on the results of data analysis carried out, the overall performance of employees at the Ilir Barat 1 sub-district office of Palembang City has been running well and has a positive impact on public services. High quality of work, adequate quantity, consistent timeliness, effective use of resources, and strong work commitment are the main indicators of good performance. However, improving self-reliance is still an area that needs attention. With continuous monitoring and development of these six dimensions of performance, the Ilir Barat 1 sub-district office can continue to improve public services and achieve more optimal results in the future.

Keyword: *Employee, Performance*

Advisor,



Annada Nasyava, S.I.P., M.Si
NIP. 198809062019032016

Palembang, 08 Januari 2025
Head of Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budlyanto, S. Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dan faktor penghambat pegawai pada Kantor Camat Ilir Barat 1 Kota Palembang. Latar belakang penelitian ini adalah ingin menganalisis kinerja pegawai pada Kantor Camat Ilir Barat 1. Sehingga perlu dilakukan penelitian tentang analisis kinerja pegawai pada Kantor Camat Ilir Barat 1 kota Palembang dengan menggunakan teori kinerja Robbins, berdasarkan teori tersebut indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai berjalan dengan baik atau tidak terdiri dari kualitas pekerjaan, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian dan komitmen kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan Secara keseluruhan kinerja pegawai pada Kantor Camat Ilir Barat 1 Kota Palembang sudah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik. Kualitas pekerjaan yang tinggi, kuantitas yang memadai, ketepatan waktu yang konsisten, efektivitas penggunaan sumber daya, serta komitmen kerja yang kuat merupakan indikator utama dari kinerja yang baik. Namun, peningkatan kemandirian masih menjadi area yang perlu diperhatikan. Dengan pemantauan dan pengembangan berkelanjutan terhadap keenam dimensi kinerja ini, Kantor Camat Ilir Barat 1 dapat terus memperbaiki pelayanan publik dan mencapai hasil yang lebih optimal di masa depan.

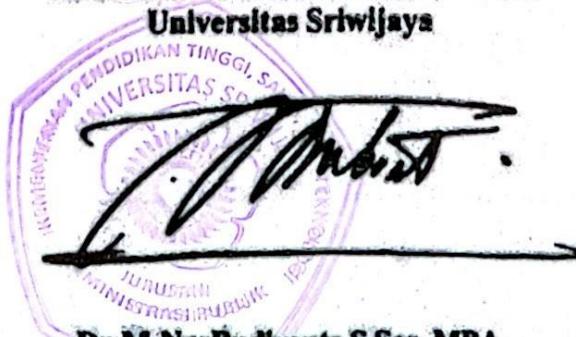
Kata Kunci: Kinerja, Pegawai

Pembimbing,



Annada Naryana, S.I.P., M.Si
NIP. 197809062019032016

Palembang, 08 Januari 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001

KATAPENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT atas rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **"Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Ilir BaratI Kota Palembang"**. Penulisan skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran konstruktif untuk perbaikan di masa yang akan datang. Kesuksesan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan panduan berbagai pihak, dan penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., M.Si, Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Annada Nasyaya, S.I.P., M.Si, dosen pembimbing skripsi Universitas Sriwijaya.
5. Para dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama perjalanan studi penulis.
6. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya, Ayah Achmad Sofyan dan Ibu Lisdia Suryani, atas segala perjuangan dan ketekunan yang telah mereka tunjukkan dalam mendukung tujuan awal saya dalam menempuh pendidikan tinggi.
7. Nenek saya hj asma terimakasih atas doa dan dukungan selama ini yang tak pernah berenti
8. Kepada sahabat saya devi desnita dan nabila yang selalu menemani proses saya dan memberikan dukungan , motivasi dan menjadi tempat keluh

kesah, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini terimakasih selalu ada dalam masa-masa sulit hilda.

9. Kepada kakak saya erinda dan tante ima dan cek ninuk terimakasih atas dukungan secara moril maupun serta memberikan doa dan kasih sayang segala motivasi dan dukungan yang luar biasa yang selalu yang semangat yang, selalu nasehatnya , karya tulis ini penulis persembahkan kepada kak dan tante ima dan cek ninuk,sebagai perwujudan terakhir atas segala harapan menyelesaikan studi sampai sarjana hilda.
10. Kepada sahabat yeyen terimakasih sudah hidup bersama selalu ada dalam titik terendah saya dan terimakasih telah menjadi pendengar serta dalam menjalani hidup , telah menjadi support system dalam proses skripsi ter thrbst yang pernah ada yang tidak ada habisnya memberikan liburan , dukungan, semangat
11. Kepada teman tercinta nurul,elza,mita,winda,silvia,meisya,yuni terimakasih atas semangat dan selalu bertanya kapan wisuda dan selalu membuat penulis ni senang sehingga Penulis semangat untuk mengerjakan skripsi sampai selesai.
12. Kepada sahabat saya debby selaku teman seangkatan terimakasih selalu memberikan motivasi dan semangat dan dukungan
13. Kepada amelia agustin dan yuk numa terimakasih yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikir untuk memberi masukan serta dukungan dan atas segala motivasi, doa,support selama proses penyusun skripsi ini

Penulis berharap kerjasama dan dukungan yang diberikan oleh semua pihak akan menjadi bekal berharga untuk mengembangkan diri di masa yang akan datang.

Palembang, 08 januari 2025



Nurul Hilda Shafiyah
NIM.07011382025182

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK.....	vii
KATAPENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Manajemen Publik	12
2.3 Manajemen Kinerja.....	14
2.4 Kinerja	15
2.5 Pengertian Pegawai	16
2.6 Kriteria Kinerja Pegawai	16
2.7 Meningkatkan Kinerja Pegawai	16
2.8 Sasaran Kinerja Pegawai.....	17
2.9 Indikator Kinerja.....	17
2.10 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	19
2.11 Penilaian Kinerja	21
2.12 Penelitian Terdahulu.....	22
2.13 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31

3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Definisi Konsep.....	32
3.4 Fokus Penelitian	33
3.5 Jenis dan Sumber data	33
3.6 Informan.....	34
3.7 Teknik Pengumpulan data	35
3.8 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran umum	37
4.2 Sejarah Singkat Kantor Camat Ilir Barat 1 Kota Palembang.....	37
4.3 Letak Geografis Kantor Camat Ilir Barat 1 Kota Palembang	38
4.4 Visi dan Misi Kantor Camat Ilir Barat 1 Kota Palembang	39
4.5 Struktur Organisasi.....	39
4.6 Tugas dan Fungsi Kantor Camat Ilir Barat 1 Kota Palembang	42
4.7 Hasil dan Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
5.2.1 Saran Teoritis	74
5.2.2 Saran Praktis.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.....	6
Tabel 2. Jumlah Penduduk Kecamatan Ilir BaratI Kota Palembang	6
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4. Fokus Penelitian.	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Manajemen Publik sebagai <i>Art, Science & Profession</i>	13
Gambar 2. Kerangka Berfikir	29
Gambar 3. Lokasi Kantor Kecamatan Ilir Barat 1 Kota Palembang	39
Gambar 4. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Ilir Barat 1 Kota Palembang ...	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	81
Lampiran 2. Lembar Perbaikan Seminar Proposal.....	82
Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi	83
Lampiran 4. Lembar Perbaikan Sidang Komprehensif	84
Lampiran 5. Dokumentasi.....	85
Lampiran 6. Pertanyaan Wawancara.....	88

DAFTAR SINGKATAN

ASN	: Aparatur Sipil Negara
UU	: Undang-Undang
PERC	: <i>Political and Economic Risk Consultancy</i>
PATEN	: Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
KKN	: Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
SKPPT	: Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap
SKPPS	: Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
IPPT	: Izin Peruntukan Penggunaan Tanah
IMB	: Surat Izin Mendirikan Bangunan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah organisasi dibentuk dengan tujuan mencapai kesuksesan bersama, dan untuk mencapai hal tersebut, sumber daya yang efektif sangat diperlukan. Dalam merancang sumber daya yang diperlukan, seperti sumber daya alam, sumber daya modal, sumber daya manusia, teknologi, dan mekanisme kerja menjadi unsur penting dalam mencapai tujuan tersebut. Namun, perhatian khusus perlu diberikan pada sumber daya manusia yang ditentukan pada kinerja pegawai (Habaora *et.al*, 2021).

Menurut Uno (2007), kinerja pegawai mengacu pada hasil kerja yang tercermin dalam kemampuan pegawai merencanakan dan melaksanakan tugas dengan intensitas yang didasari oleh etos kerja, serta profesionalisme dalam menjalankan proses pekerjaan (Siregar, 2011; Syaputra *et.al*, 2022). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja termasuk kepuasan kerja karyawan, sebagaimana diungkapkan oleh Robbins dan Judge (2006: 184). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan memiliki dampak positif terhadap peningkatan kinerja mereka (Syaputra *et.al*, 2022).

Pada konteks kinerja pegawai, fenomena kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Indonesia menjadi pokok penting dalam mengenali dan menangani berbagai tantangan di sektor publik. Dalam beberapa tahun belakangan, perbincangan seputar kinerja ASN telah menjadi fokus utama, mengingat peran mereka yang sangat krusial dalam menjalankan roda pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Murti, 2023). Aparatur Sipil Negara sebagaimana diatur dalam pada Pasal 12 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 memiliki peran sebagai perencana, pelaksana, 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 (KKN) korupsi, kolusi, dan nepotisme. Adapun tugas pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagaimana diatur pada pasal 11 yaitu,

melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas dan mempererat persatuan serta kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan tugasnya dibuktikan pada laporan Badan Kepegawaian Nasional Republik Indonesia (2019), hanya 20% dari total ASN di Indonesia yang berhasil menunjukkan kinerja dan prestasi pada kategori nilai amat baik. Artinya, masih ada lebih dari 80% ASN yang dinilai memiliki kinerja dan prestasi yang kurang memuaskan. Kondisi ini sejalan dengan hasil penelitian PERC (*Political and Economic Risk Consultancy*) pada tahun 1999, yang melaporkan bahwa Indonesia termasuk salah satu negara dengan kinerja birokrasi terburuk di dunia, dengan skor 8.0 dari total skor 10 untuk yang terburuk (Komara, 2019).

Kondisi ini menggambarkan bahwa meskipun Indonesia memiliki jumlah ASN yang sangat besar dan tersebar di seluruh wilayah, namun mayoritas dari mereka belum dapat menunjukkan kontribusi yang maksimal terhadap pembangunan dan pelayanan publik. Beberapa faktor yang sering diidentifikasi sebagai penyebab rendahnya kinerja ASN di Indonesia antara lain adalah masalah sumber daya manusia, sistem pengelolaan yang kurang efisien, budaya birokrasi yang kaku, serta rendahnya insentif dan penghargaan terhadap ASN yang berprestasi (Komara, 2019).

Seiring dengan upaya pemerintah dalam memperbaiki kualitas birokrasi, seperti melalui implementasi Sistem Merit dalam manajemen ASN dan pelatihan yang lebih terarah, masih diperlukan adanya perubahan budaya organisasi di instansi pemerintah. Hal ini untuk memastikan bahwa ASN dapat bekerja lebih efektif, efisien, dan dengan penuh tanggung jawab. Meningkatkan kualitas ASN tidak hanya memerlukan perbaikan dalam manajemen internal, tetapi juga penekanan pada pentingnya integritas, pelayanan publik yang prima, dan inovasi dalam bekerja. Jika hal ini dapat dilakukan, maka harapan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia akan lebih mudah tercapai.

Selain itu, berdasarkan laporan *International Finance Corporation* (IFC) pada tahun 2013 mengenai *Doing Business Report*, Indonesia menempati peringkat ke-128 dalam hal kinerja birokrasi. Ini menunjukkan penurunan yang signifikan dibandingkan dengan posisi pada tahun 2007 yang berada di urutan ke-123 secara global. Penurunan ini mencerminkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan kualitas birokrasi, pelayanan publik yang berorientasi pada kemudahan berusaha di Indonesia masih sangat jauh dari harapan. Fakta ini menunjukkan bahwa kinerja birokrasi Indonesia masih memiliki banyak kelemahan yang harus diperbaiki untuk mencapai pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif (Fauza & Wismantoro, 2014).

Indikasi dari laporan tersebut adalah adanya berbagai masalah dalam prosedur dan mekanisme kerja birokrasi yang terlalu kompleks, kurang transparan, tidak informatif, serta tidak responsif. Selain itu, birokrasi juga cenderung tidak konsisten dalam memberikan pelayanan, sehingga menyebabkan ketidakpastian dalam proses pelayanan publik. Hal ini sangat merugikan, baik bagi masyarakat maupun sektor bisnis, karena menciptakan hambatan yang memperlambat laju pertumbuhan ekonomi dan menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan (Habaora et al., 2021).

Lebih lanjut, masalah-masalah tersebut sering kali berakar pada struktur birokrasi yang kaku, lemahnya sistem pengawasan dan akuntabilitas, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya mendukung inovasi dan efisiensi. Untuk mengatasi tantangan ini, penting bagi pemerintah Indonesia untuk melakukan reformasi birokrasi secara menyeluruh, termasuk dalam hal penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi, dan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat serta mempermudah proses pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan kinerja birokrasi dapat meningkat dan mendukung tercapainya tujuan pembangunan yang lebih baik.

Selain itu, dalam *World Competitiveness Book* yang diterbitkan oleh *Institute for Management of Development*, Swiss pada tahun 2007, dilaporkan hasil survei mengenai produktivitas kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Indonesia pada tahun 2005. Survei tersebut menunjukkan bahwa peringkat produktivitas

kerja ASN Indonesia berada di posisi ke-59 dari 60 negara yang disurvei. Peringkat ini mengalami penurunan signifikan dibandingkan dengan tahun 2001, yang berada di urutan ke-46. Penurunan ini semakin memperlihatkan bahwa Indonesia tertinggal jauh dibandingkan dengan negara-negara Asia lainnya yang memiliki peringkat lebih baik, seperti Singapura (peringkat 1), Thailand (27), Malaysia (28), Korea Selatan (29), Cina (31), India (39), dan Filipina (49) (Riwukore, 2010).

Penurunan peringkat ini mencerminkan adanya berbagai masalah yang mempengaruhi produktivitas ASN, antara lain komitmen yang rendah terhadap pekerjaan, budaya kerja yang masih belum cukup kuat, dan ketidakmerataan kualitas sumber daya manusia (SDM) di seluruh Indonesia. Komitmen yang rendah dari ASN dalam menjalankan tugasnya turut memberikan dampak pada rendahnya efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, ketidakmerataan mutu SDM yang ada di berbagai daerah menyebabkan perbedaan kualitas pelayanan antara satu wilayah dengan wilayah lainnya. Hal ini membuat upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi sangat sulit.

Selain itu, berdasarkan penilaian yang lebih luas, Indonesia juga menempati posisi terendah dalam *economic performance* (peringkat 60), *business efficiency* (peringkat 59), dan *government efficiency* (peringkat 55) pada tahun 2005. Semua faktor ini menunjukkan bahwa meskipun Indonesia memiliki potensi besar, masih banyak hal yang perlu diperbaiki untuk mencapai kinerja birokrasi dan ASN yang lebih produktif dan efisien (Habaora et al., 2021).

Untuk memperbaiki kinerja ASN, dibutuhkan reformasi birokrasi yang menyeluruh, termasuk perbaikan dalam hal manajemen sumber daya manusia, peningkatan kompetensi dan pelatihan, serta perubahan budaya kerja di lingkungan pemerintah. Pemerintah harus lebih fokus pada pengembangan kualitas ASN yang merata di seluruh wilayah Indonesia agar mampu memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Dari permasalahan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di Indonesia, dapat dikemukakan bahwa pentingnya untuk menciptakan standar

pelayanan pada setiap lembaga penyelenggara. Adanya standar pelayanan ini menjadi dasar untuk menjalankan pelayanan yang berkualitas, diukur berdasarkan standar pelayanan publik. Dengan menetapkan standar pelayanan pada setiap unit, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat optimal. Penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh masing-masing unit bukan hanya menjadi panduan dalam memberikan pelayanan, tetapi juga dapat mengurangi risiko terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan tugas oleh ASN.

Salah satunya adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan nama dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang, regulasi yang mengatur tata cara tersebut tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pemerintah Kota Palembang telah secara efektif mengimplementasikan program ini. PATEN, singkatan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, bertujuan untuk memangkas jarak antara pemerintah dan masyarakat dengan dasar utama pendelegasian atau pelimpahan wewenang tugas dari Bupati/Walikota kepada Kecamatan. Palembang, sebuah kota di Provinsi Sumatera Selatan, telah menjalankan PATEN sesuai dengan Keputusan Walikota Palembang No. 295 Tahun 2015 yang menetapkan Kecamatan sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Implementasi ini memastikan terwujudnya keterlibatan yang lebih dekat antara masyarakat dan pemerintah setempat, sesuai dengan semangat PATEN (Wijaya, 2020).

Kecamatan Ilir Barat I merupakan salah satu Kecamatan yang sudah menerapkan pelayanan publik melalui sistem PATEN. Langkah ini diambil dengan tujuan untuk meningkatkan optimalisasi kinerja pegawai dalam memperbaiki akses dan kualitas pelayanan. Harapannya, pelayanan yang diselenggarakan dapat menjadi lebih efisien, mudah diakses, terjangkau, dan profesional. Upaya ini bertujuan untuk mendorong kecamatan sebagai pusat pelayanan yang responsif dan efektif, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai kepada tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN, yaitu sebagai berikut (Wijaya, 2020).

Tabel 1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Pelayanan Bidang Perizinan	Pelayanan Bidang Non Perizinan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 2. Izin Gangguan (HO) 3. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan Kartu Keluarga 2. Pembuatan KTP Musimam (KIPEM) 3. Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap (SKPPT) 4. Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara (SKPPS) 5. Surat keterangan Pindah Antar Kecamatan 6. Surat Keterangan Kelakuan Baik 7. Surat Ahli Waris 8. Pengesahan Surat Permohonan Kredit Perbankan 9. Akta Jual Beli 10. Akta Waris 11. Akta Hibah 12. Pengesahan Dokumen Lain-lain.

Sumber: Lakip Kec. Ilir BaratI, 2017

Kecamatan Ilir BaratI memiliki lokasi yang sangat strategis, terletak di pusat kawasan yang juga menjadi pusat pendidikan dengan adanya Universitas Sriwijaya. Hal ini berdampak pada pertumbuhan penduduk, yang mencapai sekitar 147.608 jiwa pada tahun 2021, seperti yang tercatat dalam Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Penduduk Kecamatan Ilir BaratI Kota Palembang

No	Desa/ Kelurahan	Jumlah Penduduk
1	Bukit Lama	42.004
2	26 Ilir I	5.224
3	Lorok Pakjo	30.017
4	Demang Lebar daun	23.058
5	Bukit Baru	26.103
6	Siringagung	21.162
Jumlah		147.608

Sumber: Palembangkota.bps.go.id, 2021

Dari banyaknya jumlah penduduk di Kecamatan Ilir Barat I. Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan semakin meningkat. Kinerja pegawai Kecamatan Ilir Barat I dalam memberi pelayanan yang mudah dan cepat sangatlah diharapkan oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan prima.

Sistem pelayanan publik PATEN seharusnya memberikan kemudahan kepada masyarakat, namun hingga saat ini, pengalaman pelayanan masih dirasakan belum optimal. Kekurangan dalam sosialisasi oleh Pemerintah Kecamatan terkait sistem pelayanan publik PATEN menyebabkan proses tersebut terkesan rumit dan berbelit-belit bagi masyarakat. Hal ini menghambat aksesibilitas dan kemudahan dalam menerima pelayanan yang seharusnya menjadi hak masyarakat (Wijaya, 2020). Dalam hal jumlah penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan Tupoksi, terdapat kendala di seksi pelayanan umum Kecamatan Ilir Barat 1. Hanya terdapat 12 orang penyelenggara dengan tingkat pendidikan rata-rata lulusan SMA, terdiri dari 3 orang PNS dan 9 orang pegawai honorer. Jumlah yang terbatas ini, bersama dengan tingkat pendidikan yang belum optimal, menjadi salah satu penyebab utama tidak tercapainya pelayanan prima. Diperlukan upaya nyata untuk meningkatkan jumlah dan kualitas penyelenggara pelayanan publik, termasuk peningkatan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai, guna memastikan tercapainya standar pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Perlu adanya langkah-langkah strategis dalam perbaikan kinerja Pemerintah Kecamatan dan penyelenggara Pelayanan Publik untuk memastikan bahwa masyarakat dapat menikmati pelayanan yang efisien, efektif, dan berkualitas (Wijaya, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Zikri Arifin terkait judul "Efektifitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara". Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi prosedur pelayanan masih belum optimalnya kinerja pegawai, kemudian dari sarana dan 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. Selanjutnya, hasil penelitian yang dilakukan oleh Tegar Aditya Pratama, Achdi

Halim & Yanto Heriyanto (2020) yang berjudul " Analisis kinerja aparatur sipil negara di sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah kota Cirebon", menunjukkan bahwa analisis kinerja aparatur sipil negara di Sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah kota Cirebon dilihat dari dimensi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas biaya, perlu untuk pengawasan yang belum sepenuhnya optimal, dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia (PNS); kurangnya Produktivitas kerja pegawai; kurangnya disiplin pegawai; tidak sesuainya jurusan pendidikan terakhir dengan posisi jabatan yang di dudukinya; masih banyak pegawai (non PNS) yang pendidikannya lulusan SMA; masih kelompok-kelompok di dalam satu ruang lingkup tempat pekerjaan.

Dyah Restu Utami & Muda Setia Hamid (2021) dengan penelitian yang berjudul "Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat Dprd Kabupaten Purworejo" menemukan bahwa kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Purworejo belum optimal dilihat dari kurangnya pencapaian kinerja dari target kinerja yang ditetapkan dalam Renstra. Faktor yang menyebabkan belum optimalnya kinerja yaitu pertama pada aspek kualitas kerja, kualitas kerja pegawai yang belum tepat. Kedua, aspek ketepatan waktu yang masih belum sesuai. Ketiga, aspek inisiatif pegawai maupun level manajerial yang masih belum dikembangkan sementara iklim kerja masih terbiasa dengan sistem top down. Keempat, aspek kemampuan pegawai yang belum optimal karena kurang kesesuaian kapasitas dan tugas. Kelima, aspek komunikasi yang terus diusahakan dalam mengoptimalkan komunikasi baik administrasi kesekretariatan maupun tugas dukungan kewenangan Dewan.

Indah Herdiyanti Fajrin, Lukmanul Hakim & Kariena Febriantin (2021) dengan penelitian yang berjudul "Analisis kinerja pegawai sekretariat DPRD", menunjukkan bahwa kinerja pegawai Komisi I DPRD Kabupaten Karawang dalam keseluruhan menjalankan tugasnya belum dikatakan optimal karena dalam sisi akuntabilitas kedisiplinan pegawainya masih perlu untuk ditingkatkan. Dengan melihat pada beberapa penelitian terdahulu mengenai analisis kinerja pegawai, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada beberapa instansi pemerintah masih belum optimal dikarenakan kurangnya pengembangan Sumber Daya Manusia, peningkatan produktivitas, penerapan disiplin, dan penyesuaian antara

pendidikan dan tugas jabatan menjadi beberapa area yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas kinerja pegawai aparatur sipil negara di tingkat lokal.

Latar belakang penelitian ini mengacu pada kebutuhan untuk memahami kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik, khususnya di kantor pemerintah daerah. Salah satu kantor pemerintahan yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat adalah Kantor Camat Ilir BaratI Kota Palembang. Kinerja pegawai di Kantor Camat ini memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, serta kontribusi terhadap kelancaran administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan. Kinerja pegawai, dalam konteks ini, merujuk pada sejauh mana pegawai dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh instansi pemerintah. Kinerja ini melibatkan aspek produktivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kompetensi, motivasi, budaya organisasi, serta dukungan dari pimpinan dan sistem yang ada di lingkungan kerja.

Kantor Camat Ilir BaratI Kota Palembang merupakan bagian dari struktur pemerintahan yang berfungsi sebagai wadah untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dalam hal ini, kinerja pegawai di Kantor Camat sangat mempengaruhi proses birokrasi yang ada di masyarakat, seperti pembuatan KTP, KK, dan surat-surat administrasi lainnya. Permasalahan yang sering muncul terkait kinerja pegawai antara lain adalah ketidakpuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan, ketidaktepatan prosedur yang ada, serta faktor kurangnya pelatihan atau kompetensi pegawai dalam menghadapi perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat. Sebagai entitas yang berfungsi untuk mengelola dan menyelesaikan masalah di tingkat kecamatan, Kantor Camat dihadapkan pada tantangan dalam meningkatkan kinerja pegawainya, baik dalam hal efisiensi pelayanan maupun dalam menjaga kualitas hubungan dengan masyarakat. Keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas ini berhubungan erat dengan berbagai faktor eksternal dan internal yang ada di dalam Kantor Camat itu sendiri, termasuk kepemimpinan camat, sistem administrasi, serta dukungan sumber daya manusia yang ada.

Dari fenomena yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang kinerja pegawai pada Kantor Camat Ilir BaratI. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **”Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Ilir BaratI Kota Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektifitas kinerja pegawai di Kantor Camat Ilir BaratI Kota Palembang?
2. Apa faktor penghambat kinerja pegawai di Kantor Camat Ilir BaratI Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektifitas kinerja pegawai di Kantor Camat Ilir BaratI Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat kinerja Pegawai di Kantor Camat Ilir BaratI Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dikemukakan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademik

Penelitian ini memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja para siswa yang terlibat, memberikan pengalaman praktis, dan mengembangkan keterampilan penelitian mereka. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam mengevaluasi kinerja pegawai, memberikan kontribusi pada pengembangan pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia,

1.4.2 Manfaat Teoritis

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori organisasi, terutama dalam merinci faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di lingkungan instansi pemerintahan setempat. Hal ini juga dapat berperan dalam validasi dan pemahaman lebih mendalam terhadap teori-teori yang telah ada dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Penggunaan temuan ini untuk menguji dan memperkuat teori-teori yang telah ada dapat membantu memperbarui konsep-konsep dan kerangka kerja yang digunakan dalam konteks manajemen SDM.

1.4.3 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pemangku kepentingan di Kantor Camat Ilir Barat I Kota Palembang. Informasi yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan manajemen pegawai, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi. Selain itu, pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dapat membantu dalam pengambilan keputusan strategis di tingkat organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 283-295.
- Agustina, S. S., & Sukwika, T. (2021). Analisis kinerja pegawai pada direktorat sumber daya, ditjen dikti kemendikbud. *Journal of Applied Management Research*, 1(1), 34-44.
- Ali, M., & Prasetyo, I. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Di Puskesmas Kempas Jaya Kabupaten Indragiri Hilir. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 4(4), 392-402.
- Apriadi, D., Susena, K. C., & Irwanto, T. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kesbangpol Kabupaten Kaur Performance Analysis Of Employees In Kesbangpol Office Kaur District. *Journal Bima (Business, Management And Accounting)*, 1(2), 97-105.
- Arifin, M. Z. (2022). Efektifitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.
- Astuti, M. W., & Bukhari, E. (2018). Analisis Kinerja Pegawai Pt Tirta Investama. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(1), 22-36.
- Erawati, I., Darwis, M., Nasrullah, M., & Makassar, U. N. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1), 13.
- Fajrin, I. H., Hakim, L., & Febriantin, K. (2021). Analisis kinerja pegawai sekretariat dprd. *Jurnal Manajemen*, 13(2), 332-337.
- Habaora, F., Riwukore, J. R., & Yustini, T. (2021). Analisis deskriptif tentang tampilan kinerja Aparatur Sipil Negara di Sekretariat Pemerintah Kota Kupang Nusa Tenggara Timur Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 12(1), 31-41.

- Hidayati, S. N., & Syamyudi, S. (2017). Analisis Kinerja Pegawai guna Menunjang Kinerja Organisasi dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 6(2), 65-76.
- Jamaluddin, J., Yunus, H., & Akib, H. (2017). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada dinas pendidikan provinsi sulawesi selatan. *Jurnal Administrare*, 4(1).
- Pratama, T. A., Halim, A., & Heriyanto, Y. (2020). Analisis kinerja aparatur sipil negara di sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah kota cirebon. *Jurnal Ilmiah Publika*, 7(2).
- Rahmawati, R., Milwan, M., & Wibowo, S. (2022). Studi Analisis Kinerja Pegawai Kantor CamatMalinau Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1625-1635.
- Rohman, A. (2018). Dasar-dasar manajemen publik.
- Syahputra, M. R., Isnaini, I., & Adam, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat. *Perspektif*, 11(1), 61-68.
- Utami, D. R., & Hamid, M. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat Dprd Kabupaten Purworejo. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 1(2), 516.
- Waruwu, K. A., Mendrofa, S. A., Halawa, O., Waruwu, E., & Halawa, F. (2024). Analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor CamatHilisalawaaha Kabupaten Nias Selatan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1), 7383–7396.
- Wirawan, A., Hamid, A., & Oktala, R. (2024). Pengaruh evaluasi kerja, lingkungan kerja, pengawasan, disiplin kerja, kepemimpinan dan pembagian tugas terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor CamatTanjung Tebat Kabupaten Lahat. *TOMAN: Jurnal Topik Manajemen*, 1(3), 483–508.
- Yanti, L. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Aspek Kepribadian Diri. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 1(1), 27-33.