

KINERJA APARATUR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19

Saveroh¹, Muhammad Riduansyah Syafari², Muslih Amberi³

Pemda Hulu Sungai Selatan, Kandangan, Kalimantan Selatan¹

Magister Studi Pembangunan, Program Pascasarjana, Universitas Lambung Mangkurat²

Magister Administrasi Publik, FISIP, Universitas Lambung Mangkurat³

saveroh.palembang@gmail.com¹, riduansyah.publik-fisip@ulm.ac.id²,

muslih.amberi.fisip@gmail.com³

Abstract

This study aims to describe the process of apparatus performance in providing public services during the Covid-19 pandemic in Kandangan sub-district, Hulu Sungai Selatan district, where there is still a phenomenon of lack of discipline of sub-district apparatus in providing services, and some people who are also less disciplined in applying health protocols. at the time of service. The results showed that the performance of the Kandangan District apparatus, Hulu Sungai Selatan Regency in providing public services during the Covid-19 pandemic, both licensing and non-licensing services, then from the results analyzed using indicators of ability to cooperate, quality of work, technical ability, initiative, work spirit, durability/reliability, quantity of work, in general it is good.

Keywords: Performance, Apparatus, Service, Covid-19 Pandemic.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, yang mana masih terlihat ada fenomena ke kurang disiplin aparat kecamatan dalam melakukan pelayanan, dan sebagian masyarakat yang juga kurang disiplin menerapkan protokol kesehatan pada saat pelayanan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam memberikan pelayanan publik masa pandemi Covid-19, baik pelayanan perijinan maupun non perijinan, maka dari hasil yang dianalisis menggunakan indikator kemampuan bekerjasama, kualitas pekerjaan, kemampuan teknis, inisiatif, semangat kerja, daya tahan/kehandalan, kuantitas pekerjaan, secara umum sudah baik. Adapun faktor penghambat kinerja aparat kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah: Terbatasnya anggaran dan Kurangnya kedisiplinan aparat dalam mengelola waktu kerja.

Kata kunci: Kinerja, Aparatur, Pelayanan, Pandemi Covid-19

PENDAHULUAN

Usaha mengelola dan memanfaatkan sumber daya aparatur diperlukan adanya manajemen kepegawaian yang baik, karena aparatur sebagai makhluk sosial mempunyai karakter yang sangat berbeda dengan alat produksi lainnya (Mustafa, 2015; Fahrozi, 2019; Solong, 2020). Aparatur sebagai makhluk sosial juga mempunyai pemikiran dan keinginan yang berbeda-beda (Wati, 2013; Lestari & Sulandari, 2016), sedangkan organisasi mengharapkan pegawainya dapat bekerja dengan baik, dan memiliki produktivitas yang tinggi serta mampu menjabarkan visi dan misi yang telah disepakati bersama dalam rangka pencapaian tujuan organisasi semestinya memberikan kinerja yang optimal (Susilo et al., 2019)

Kerja keras pemerintah ke depan untuk mewujudkan sumber daya aparatur yang profesional di kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan didukung dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, Ir. H. Azwar Abu Bakar mengemukakan dalam workshop yang diselenggarakan The Jawa Post Institute of Pro-Otonomi (JPIP) dengan lembaga-lembaga negara serta didukung USAID Indonesia pada 25-26 Maret 2017, bahwa: “prinsip dasar undang-undang tersebut mengembangkan “sistem merit” dalam kebijakan dan manajemen aparatur sipil negara (ASN) dengan ciri-ciri seleksi dan promosi dengan secara adil dan kompetitif, menerapkan prinsip fairness, penggajian, reward dan punishment berbasis kinerja, standar integritas dan perilaku untuk kepentingan publik, manajemen SDM secara efektif dan efisien serta melindungi pegawai dari intervensi politik dan dari tindakan semena-mena” (Radar Banjar, 2 April 2017).

Dengan dasar undang-undang tersebut diharapkan ke depan dapat mewujudkan sumber daya aparatur di kecamatan Kandangan yang berkinerja profesional, meskipun pada masa Pandemi Covid-19. Aparatur sebagai penggerak organisasi kecamatan dengan tetap menjalankan protokol

kesehatan (3M) atau sekarang menjadi Mencuci tangan, Memakai masker, Menjaga jarak, Menjauhi kerumunan dan Mengurangi mobilitas (5M), namun dalam rangka pelayanan publik dan pembangunan daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Kenyataan bahaya covid 19 yang melanda seluruh aspek pelayanan, sehingga hampir disetiap masalah pelayanan di kecamatan diatur sedemikian rupa guna mengantisipasi penyebaran covid 19 (Idris & Muttaqin, 2021). Namun sebagai aparatur yang berkinerja tinggi dipandang sebagai faktor yang menentukan keberhasilan program-program kecamatan Kandangan harus tetap melaksanakan pelayanan dengan sebaik-baiknya (Putri, 2015).

Kinerja aparatur kecamatan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi kecamatan Kandangan yang telah ditetapkan. Menurut Astuti & Prayogi (2018); Supardi (2016); Tanjung (2017) mengemukakan “kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya. Lie (2018); Setiawan (2017) menambahkan kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja atau yang dihasilkan organisasi secara keseluruhan kinerja individu dalam organisasi yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi atau perusahaan”.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya aparatur yang ada dalam organisasi (Fadilah, 2015; Setiawan, 2017; Lie, 2018). Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Menurut Wahyudi dalam Bambang (2002, p.101) “penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja/jabatan seorang tenaga kerja, termasuk potensi

pengembangannya”. Menurut Simamora, Henry (2004, h.338) “penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.”

Penilaian Kinerja pada Pegawai ASN merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh atasan/pimpinan baik dilakukan secara langsung ataupun dengan bantuan lembaga-lembaga penyalia untuk menilai kinerja pegawainya. Tujuan dan fungsi dari penilaian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur sejauhmana kinerja pegawai dalam suatu lembaga dalam rangka mencapai tujuan dari pegawai ASN. Presiden Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) .Menurut PP ini, Penilaian Kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier. Penilaian dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS.

Sebagai regulasi yang baru diterapkan, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) masih terdapat permasalahan dalam hal sosialisasi, pemahaman hingga penerapannya. Harapan dari PP nomor 30 tahun 2019 ini adalah kinerja Pegawai Negeri Sipil dapat lebih baik, dan untuk mengukur kinerja tersebut di lakukanlah penilaian kerja, termasuk kinerja para PNS di Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan merupakan Instansi yang berperan penting dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Kendatipun jenis-jenis pelayanannya bersipat legalisasi dan rekomendasi saja. Oleh karena itu kinerja pegawai kecamatan merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan sebagai ujung tombak setelah kelurahan dan desa kepada masyarakat seperti yang disampaikan oleh Kasi Pemerintahan bahwa: “kinerja pegawai kecamatan merupakan faktor utama karena

secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kendatipun kalau dilihat dari Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) telah ditetapkan tetapi kinerja pegawai negeri sipil pada Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan masih belum optimal jika dilihat dari jam masuk kerja yakni jam 07.30 dan jam pelayanan adalah jam 08.00 wita, masih terlihat aparatur yang masuk kerja terlambat”. (wawancara, 20 April 2021)

Usaha Pelayanan dimasa pandemi covid 19, aparatur Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan juga merupakan aparatur yang bekerja membantu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Hulu Sungai Selatan sebagai unsur pelayanan administrasi dan pemberian dukungan perpanjangan pekerjaan SKPD terhadap tugas dan fungsi kecamatan. Selain itu, kinerja aparatur dalam pelayanan publik di kecamatan Kandangan dituntut kinerja dalam hal pelayanan yang berbasis IT seperti pelayanan perijinan, E- KTP, Kartu Keluarga bahkan dalam bentuk pelayanan aplikasi berbasis Informasi dan Tekhnologi sudah bisa dilakukan melalui Hand Phone seperti yang disampaikan Camat Kandangan bahwa: “Kinerja aparatur dituntut juga pelayanan berbasis IT bahkan Android seperti yang barusaja kami terapkan berbasis Android bernama pelayanan “Si Paten Idola”, yakni pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka pelayanan pelayanan perijinan dan non perijinan di kecamatan”. (wawancara, 26 April 2021)

Kinerja Aparatur termasuk dalam Paten yang merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat harus memberikan kinerja. Masalahnya bagaimana mengoptimalkan, jika ada sebagian aparatur kecamatan Kandangan ada beberapa yang masuk usia pensiun dan ada yang masih belum famiar dengan Tekhnologi seperti yang disampaikan oleh seorang pegawai kecamatan Kandangan, bahwa: “Aparatur dalam bekerja dituntut kinerja, sementara ada beberapa pegawai

disini akan memasuki usia pensiun dan masih ada beberapa yang “gabtek” misalnya melayani melalui Si Paten Idola. Si Paten idola adalah inovasi Kecamatan Kandangan yang mana di dlm aplikasi tersebut telah ada dan bisa didownload di aplikasi play store melalui HP android, dan disana sudah dijelaskan terkait jenis layanan di Kecamatan Kandangan.” (wawancara, 28 Mei 2021)

Sebelum pandemi covid 19 pelayanan yang dilakukan oleh aparatur kecamatan lebih banyak manual dan tata muka secara langsung, di mana masyarakat datang ke kecamatan dengan rangkaian pelayanan hingga selesai tanpa ada batas jumlah yang datang ke kecamatan. Namun ketika masa pandemi karena virus covid 19 ini adalah virus yang cepat menyebar dan mematikan, sehingga berdasarkan aturan pemerintah maka pelayanan di kecamatan dilakukan protokol kesehatan yang ketat dan dilakukan pembatasan jumlah pengunjung (masyarakat) yang hadir tatap muka, dan ada juga sebagian melalui jalur online seperti aplikasi Si Paten Idola.

Peranan aparatur untuk meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan dalam rangka mewujudkan *Good Local Government*, dengan tinjauan maksud diselenggarakannya pelayanan administrasi (perijinan dan non perijinan) untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi “simpul pelayanan” (*front office*), termasuk perpanjangan dari SKPD tingkat kabupaten dengan baik jika kinerja aparaturnya kurang mendukung.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertemakan “Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid 19 di Kecamatan Kandangan Hulu Sungai Selatan”. Adapun Permasalahan yang diangkat ada dua, yaitu: pertama Bagaimana Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Publik dimasa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan? Kedua, Faktor-faktor apa saja yang menghambat Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Publik dimasa Pandemi Covid-19

di Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip). Bentuk lain data kualitatif adalah gambar yang peroleh melalui pemotretan atau rekaman video yang berkenaan dengan kegiatan aparatur Kecamatan Kandangan Hulu Sungai Selatan. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, beralamat di Jalan H. M. Yusi. Kel. Kandangan Utara. Kode Pos. 71211. Telp. (0517) 21028. Data Primer diperoleh dari hasil penelitian melalui observasi dan wawancara langsung dilapangan yang bersumber dari jumlah keseluruhan informasi yang terdapat dari lokasi penelitian. Data sekunder diperoleh dari Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan berupa data yang diperoleh melalui study pustaka (*library research*) untuk mengumpulkan data-data melalui buku-buku, peraturan, serta dokumen-dokumen yang ada relevansinya dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Sahya Sanggara (2015, p.113) Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden, dan jawaban responden dicatat atau direkam. Wawancara dapat dilakukan, baik secara langsung, maupun tidak langsung dengan sumber data. Wawancara langsung diadakan tanpa perantara, baik tentang dirinya maupun tentang segala sesuatu yang berhubungan dengannya untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Wawancara tidak langsung dilakukan terhadap seseorang yang dimintai keterangan tentang orang lain. Nasution (Sugiyono, 2013, h.226) menyatakan bahwa, observasi adalah

dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan disering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas (Sahya Anggara 2015, p.121). Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya berupa pertanyaan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga keperluan pengujian suatu peristiwa, dan berguna bagi sumber data, bukti, informasi kealamiah yang sukar diperoleh, sukar ditemukan dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

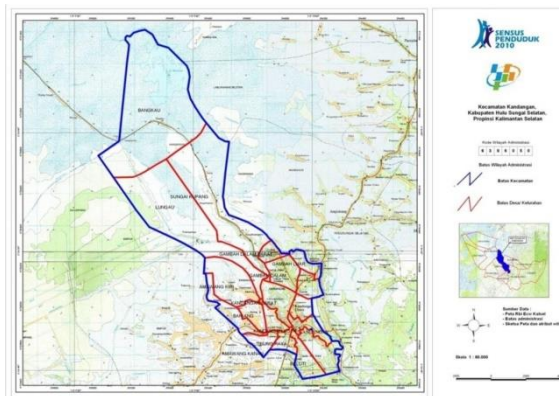
Miles dan Huberman (1984 dalam Sugiono: 2012), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Analisis data kualitatif model Miles dan Huberman terdapat 3 (tiga) tahap, meliputi reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Gambaran tentang Kandangan

Kecamatan Kandangan mempunyai desa sebanyak 14 Desa dan 4 Kelurahan Berdasarkan hasil Lomba Desa tingkat Kecamatan Kandangan yang dilaksanakan pada bulan Januari Tahun 2015 yang lalu, diperoleh data jumlah desa dengan administrasi baik yaitu sebanyak 11 buah desa dan 4 Kelurahan. Penduduk Kecamatan Kandangan Tahun 2018 sebanyak 50.840 jiwa yang terdiri atas 25.278 jiwa penduduk laki-laki dan 25.562 jiwa penduduk perempuan. Secara garis besar keadaan luas wilayah dan perbatasan kecamatan Kandangan dengan daerah lainnya dapat dilihat pada gambar 1 berikut:

Gambar 1 Peta Wilayah Kecamatan Kandangan



Kondisi sumber daya aparatur di Kecamatan Kandangan ini dari kualifikasi pendidikan tidak jauh berbeda dengan sumber daya di Kecamatan lainnya diwilayah Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dimana pegawai dengan kemampuan dibawah rata-rata sehingga secara tehnik dan struktural kurang memadai, dan hal tersebut cukup berpengaruh terhadap kinerja pelayanan kepada masyarakat. Sementara Kecamatan selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada masyarakatnya, maka semestinya aparatur di kecamatan harus orang-orang yang benar-benar handal dibidang dan profesinya.

Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan telah menyusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2018-2023 dalam penyelenggaraan Fungsi Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah yang ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 3 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2018-2023 dengan Peraturan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan dan melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian

Urusan Pemerintahan Daerah.

Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Rangka Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid 19

Tersedianya Pelayanan publik masa pandemi covid 19 Berbasis Teknologi bagi pegawai adalah kemampuan pegawai untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit seperti masa pandemi covid 19 dengan memanfaatkan teknologi yang ada di Kecamatan. Pegawai yang telah menguasai teknologi kehandalan dan dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat Kandangan. Hal ini tersebar dimana saja semua aspek pelayanan di Kecamatan, namun juga menuntut kemampuan akses pelayanan oleh Aparatur Kecamatan secara individual pada waktu yang bersamaan, seperti yang disampaikan oleh salah seorang Kepala Seksi NR yakni: “Hal tersedianya Pelayanan publik masa pandemi covid 19 Berbasis Teknologi masa pandemi ini bagi kami dituntut dalam rangka pelayanan yang baik, karena pekerjaan kami monoton namun penuh dengan “kerumitan” karena dalam ranah pekerjaan yang kadang-kadang perlu menyesuaikan antara normatif dengan kehendak pimpinan dan Masyarakat Kandangan, diantaranya pelayanan keuangan dan menginformasikan sesuatu.. melihat bahwa sebagai pegawai harus cerdas dan tanggap dalam melihat situasi yang dihadapi sehingga mampu memberikan informasi pada saat Masyarakat Kandangan bertanya” (wawancara, 20 Februari 2021).

Ditambahkan oleh Masyarakat Kandangan FM yang duduk melakukan di ruang kerjanya bahwa: “Sepengetahuan saya pegawai disini biasa saja melayani, cenderung statis seperti melayani administrasi, rapat-rapat, sosialisasi peraturan dan kegiatan pelayanan perijinan dan non perijinan kami atau memberikan informasi kepada Masyarakat Kandangan yang datang ke kantor atau untuk bertemu langsung Masyarakat

Kandangan atau pelayanan lainnya. Mereka terlihat kurang kreatif dan inovatif dalam memanfaatkan teknologi, padahal bisa saja menggunakan website atau teknologi gadget atau aplikasi layanan pemerintah lainnya, yaa biasa-biasa saja kesan saya.(wawancara, 20 Februari 2021)

Dalam rangka tersedianya Pelayanan publik masa pandemi covid 19 Berbasis Teknologi, maka Semangat kerja menjadi penting dalam melihat Kinerja Aparatur , dimana semangat kerja adalah sesuatu kondisi bagaimana seorang pegawai melakukan pekerjaan sehari-hari, untuk menghasilkan kerja yang lebih baik dengan antusias ikut serta dalam kegiatan-kegiatan dan usaha-usaha kelompok sekerjanya. Semangat kerja dianggap sebagai keadaan psikologis yang baik bila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh salah seorang pegawai Staf Kecamatan Kandangan dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Februari 2021 mengemukakan sebagai berikut: “Kami bekerja sesuai aturan saja, pagi jam 8.00 wita kami sudah datang, membuka pintu dan pelayanan. kami mempersiapkan segala sesuatunya, terutama yang berkaitan dengan pelayanan administrasi, dan kami selalu semangat dalam bekerja” (wawancara, 25 Februari 2021).

Disamping itu seperti yang dikemukakan oleh Masyarakat Kandangan yang baru datang sekitar jam 8.30 wita mengatakan bahwa: “Saya datang kesini lebih awal, ternyata masih banyak staf Kecamatan yang datang diatas jam 8.30 wita termasuk staf yang berstatus PNS, yang semestinya memberi contoh kedisiplinan. Ini ja sekarang sedang menunggu Aparatur Kecamatan yang belum datang untuk beberapa pekerjaan untuk persiapan pelayanan kami. Saya kira mereka bekerja masih kurang semangat kedisiplinannya (wawancara, 25 Februari 2021).

Hal diatas ternyata dapat dibuktikan dari observasi peneliti juga bahwa pada hari tertentu kadang-kadang memang aparatur ada yang datang terlambat, namun tidak semuanya terlambat. Yang dilihat oleh masyarakat adalah pelayanan front office pada pendaftaran/ registrasi menuju post layanan berikutnya, seperti pada gambar 1.1 bab I penelitian ini dan pada gambar 5.1. saat wawancara peneliti berikut ini

Seorang Aparatur Kecamatan Kandangan dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 20 Februari 2021 menyatakan sebagai berikut: “Sebagai Aparatur Kecamatan, baik itu sebagai Aparatur Kecamatan ataupun staf administrasi dan keuangan yang diperbantukan, bisa memberikan pelayanan kepada Publik dan masyarakat yang berkunjung oleh Aparatur Kecamatan yang baik karena hal ini bisa dilihat dari cara mereka dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi para Masyarakat Kandangan dan melalui hasil pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan baik”. (wawancara, 20 Februari 2021).

Dengan demikian, kinerja dalam melaksanakan tugas-tugas Aparatur Kecamatan menyangkut kemampuan bekerjasama, kualitas pekerjaan, kemampuan teknis, inisiatif dan semangat kerja menunjukkan bahwa semua itu ditentukan oleh kualitas penguasaan pengetahuan, sikap dan keterampilan. Semakin tinggi kualitas penguasaan pengetahuan, sikap dan keterampilan, semakin tinggi juga unjuk kerjanya, dan sebaliknya sehingga untuk kinerja dalam melaksanakan memberikan Pelayanan Kecamatan Kandangan dapat melakukan tindakan reflektif. Kinerja Aparatur berhubungan juga dengan keterbukaan dalam menyelenggarakan proses pelayanan publik dengan menginformasikan secara terbuka berbagai informasi mengenai pelayanan, baik di minta maupun tidak dengan tujuan agar mudah di ketahui dan di pahami oleh masyarakat, terutama Masyarakat Kandangan baik bersipat administratif maupun teknis dapat digunakan sebagai perwujudan dari akuntabilitas publik yang dilakukan dalam menyelenggarakan tugas Aparatur Kecamatan.

Faktor- Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Faktor Pendukung

Proses layanan yang di lakukan oleh Kecamatan Kandangan tidak lepas dari adanya faktor pendukung kinerja. Dari hasil wawancara dengan pegawai layanan dalam proses pelayanan memiliki faktor-faktor pendukung kinerja di antaranya:

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana IT dimana kecamatan memiliki website, Wi-fi dan sarana pendukung android merupakan faktor yang penting dalam menghasilkan kinerja yang optimal masa pandemi. Dalam proses layanan sarana dan prasarana IT adalah kebutuhan primer pada masa ini di karenakan proses layanan tidak lepas dari sarana dan prasarana IT dan perangkat yang lengkap maka akan meningkatkan Kinerja Aparatur maupun meningkatkan kualitas layanan lembaga Kecamatan, seperti yang disampaikan oleh Aparatur Kecamatan bahwa: “Kami membutuhkan kelengkapan atau sarana prasarana IT (internet dan Android) dalam bekerja. Dalam hal ini, selama kami bekerja disini termasuk kelengkapan tersebut seperti formulir yang tersedia secara online dan meja kursi operator kerja sudah tersedia lengkap. Selain itu, perangkat kerja seperti komputer, laptop, perangkat internet sudah tersedia dan dapat digunakan” (wawancara, 25 Februari 2021).

Dengan keadaan sarana dan prasaran gedung Kecamatan Kandangan yang representatif dan kondisi yang baik serta lengkap dengan perlengkapan kerja yang mendukung kinerja aparatur dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Hal ini tetntu dapat memberikan semangat kerja Aparatur Kecamatan dalam memberikan kinerja yang terbaik yang terkait pekerjaan mereka.

b. Dukungan dari Pemimpin

Dukungan dari pemimpin (Camat dan

sekretaris Kecamatan) dalam menjalankan kebijakan protokol kesehatan sangat diperlukan dalam melaksanakan kinerja masing-masing pada masa pandemi covid 19. Dengan adanya dukungan dari semangat dan kekompakan dari pegawai dapat terjaga baik yang bekerja di rumah maupun di kantor, seperti harapan dari seorang pegawai pelayanan staf kecamatan bahwa: “Pimpinan di Kecamatan sering melihat-lihat langsung ke Aparatur Kecamatan dalam menyelesaikan pekerjaannya ini, sehingga bermanfaat juga untuk memotivasi kerja anak buah..termasuk kepala Bagian sering aja kesini untuk membantu layanan online.(wawancara, 25 Februari 2021).

Ditambahkannya, untuk kepemimpinan dari seorang staf bahwa: “Demikian juga Camat juga baik dalam kepemimpinannya, beliau ramah dan suka bercanda. Dalam memberikan perintah pekerjaan sopan dan penuh persahabatan. Pada intinya kami senang saja bekerja disini”. (wawancara, 25 Februari 2021).

c. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan salah satu faktor yang mampu mempengaruhi kinerja Aparatur Kecamatan, sistem informasi manajemen ini berhubungan dengan pengelolaan data base yang di gunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi. Dalam hal ini sistem informasi manajemen berkaitan dengan pengelolaan data base yang telah dilaksanakan. Pengelolaan data base ini bertujuan agar riwayat hasil pelayanan pada tiap periodenya dapat di ketahui, disamping itu memiliki tujuan untuk mengetahui data pelayanan di kecamatan.

Hal ini ada disampaikan oleh seorang Kepala Bagian YS di Kecamatan Kandangan bahwa: “Dalam hal sistem informasi manajemen berkaitan dengan pengelolaan data base, baik menyangkut keuangan, kepegawaian, kearsipan dan data base Masyarakat Kandangan termasuk agenda-agenda kegiatan mereka, sudah kami laksanakan dengan baik. Sistem informasi tersebut sangat mendukung untuk Kinerja Aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan”. (wawancara, 25 Februari 2021).

Faktor Penghambat Kinerja

Selain adanya faktor pendukung diatas dari hasil penelitian dapat diidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul dalam layanan di kecamatan. Hambatan yang muncul di sebabkan oleh beberapa faktor diantaranya hambatan yang berasal dari dalam organisasi tersebut dan hambatan dari luar organisasi antara lain berupa:

a. Terbatasnya Anggaran Pelayanan

Keterbatasan anggaran untuk memberikan pelayanan kepada Publik dan masyarakat oleh Aparatur Kecamatan menjadi kurang optimal dimasa pandemi covid 19, dimana anggaran pada pelayanan menjadi masalah yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja dipangkas untuk bantuan social kepada masyarakat, seperti apa yang telah disampaikan oleh Aparatur Kecamatan bahwa: “Kami masih memiliki keterbatasan dana / anggaran dalam hal untuk meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat Kandangan, baik dalam hal anggaran rutin, belanja modal dan kegiatan masa pandemi ini dipangkas untuk penanganan masalah covid 19, untuk Sosialisasi dan Layanan fisik ditunda, termasuk dalam hal pemeliharaan atau perawatan peralatan layanannya”. (wawancara, 28Februari 2021).

b. Kurangnya kedisiplinan waktu kerja

Penyelanggaran layanan memerlukan sumber daya manusia yang disiplin untuk melaksanakan semua pekerjaannya. Kedisiplinan penting karena setiap bagian dalam organisasi mempunyai tugas pokok dan fungsinya masing- masing sehingga Kinerja Aparatur untuk organisasi di harapkan dapat berjalan maksimal. Dal hal ini pegawai msih terlihat kurang disiplin terhadap waktu kerja, sehinga berefek pula pada disiplin dalam bekerja, seperti yang dikatakan oleh seperti yang disampaikan oleh Masyarakat Kandangan bahwa: “Kinerja Kecamatan Kandangan dalam proses layanan tidak akan dapat berjalan maksimal tanpa adanya kesadaran dari pegawai bahwa kedisiplinan hadir bekerja tepat waktu dan pulang sesuai waktu menjadi ukuran tentang bagaimana kinerja mereka. Dan disini pegawainya sering terlambat datang kerja dan tidak menentu jam istirahat dan pulang kerjanya” (wawancara, 26

Februari 2021).

c. Sikap Sebagian Masyarakat Kandangan yang Instan

Kurang optimalnya layanan oleh Kecamatan Kandangan juga dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman sebagian Masyarakat Kandangan terhadap prosedur administratif yang harus dilalui oleh Kecamatan dalam memberikan pelayanan seperti pelayanan berkenaan dengan keuangan, administratif kegiatan lapangan (Sosialisasi dan Pelayanan perijinan dan non perijinan) seperti yang dikeluhkan oleh seorang pegawai: “Kami itu bekerja berusaha sesuai ketentuan peraturan yang berlaku, kalau SOP atau Protab nya, maka kami akan berusaha menjalankannya dengan baik, namun terkadang ada sebagian masyarakat yang maunya instan, mau cepat dan semua urusan langsung beres..padahal namanya kegiatan itu ada tertib administrasi dan SPJ nya. (wawancara, 25 Februari 2021).

PEMBAHASAN

Perlunya birokrasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini tidak terlepas dari kebutuhan untuk membenahi organisasi Kecamatan Kandangan yang sejalan dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 bila dihubungkan dengan Fungsi dan Tugas Pokok Kecamatan Kandangan telah diatur pada Peraturan Bupati. Hulu Sungai Selatan yang terbagi dalam bagian-bagian tertentu sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan. Salah satu contoh tugas dan fungsi dari Kecamatan Kandangan Bagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kecamatan Kandangan dibidang umum.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Kinerja Aparatur berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari hasil peninjauan penelitian dan wawancara dengan beberapa orang Kabag dan pegawai/ staf serta Masyarakat Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dimana hasil data menunjukkan antara internal Kecamatan dan/atau Masyarakat Kandangan sudah saling mendukung dalam menghadapi pandemi covid 19 sekarang ini, dengan adanya hubungan kerja yang saling menunjang antar

kerja lainnya, antar atasan dengan bawahan, antar sesama bawahan, maupun antar sesama atasan, seperti yang dijelaskan oleh Utomo (2001), bahwa : “Fungsi pokok dan tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat di dalam implementasinya oleh komponen-komponen Pemerintah Daerah menjadi terintegrated tidak terfokus secara parsial”.

Diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari Kecamatan Kandangan demi optimalisasi bidang tugas yang diembanya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena itu dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal.

Dalam hal ini, penentuan ambang kinerja pegawai yang dibutuhkan tentunya dapat dijadikan dasar proses seleksi, perencanaan, evaluasi Kinerja Aparatur dan pengembangan sumber daya manusia di Kecamatan Kandangan. Mengacu pada pengertian Kinerja Aparatur yang terdiri atas kemampuan teknis, ketrampilan dalam menganalisa dan mengambil keputusan, kemampuan berkehandalan, kemampuan bekerja mandiri dan kelompok sampai pada aspek kepemimpinan dan manajerial, maka melalui suatu kinerja tertentu seorang pegawai akan bekerja semakin baik dan berkualitas, seperti halnya yang disampaikan oleh Robin (2007) bahwa untuk melihat Kinerja Aparatur perlu dilihat beberapa indikator berikut ini : kemampuan bekerjasama, kualitas pekerjaan, kemampuan teknis, inisiatif, semangat, daya tahan/ kehandalan, dan kuantitas pekerjaan. Indikator tersebut sebagai bahan analisis untuk melihat kinerja Aparatur Kecamatan berdasarkan SOP pelayanan Kecamatan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Untuk mencapai kinerja aparatur kecamatan Kandangan yang baik maka kecamatan Kandangan meningkatkan kerjasama pula dengan para pegawai-pegawainya, agar berprestasi dan sukses dalam melaksanakan tugasnya. Tidak hanya di Kecamatan, sekarang organisasi-organisasi

publik melakukan upaya besar-besaran agar berkinerja unggul, yang hanya dapat dicapai dengan berinvestasi pada tenaga kerja (pegawai) yang kompeten. Konsep hubungan kerja baik antar pegawai di Kecamatan maupun antar pegawai dengan masyarakat Kandangan, dengan sendirinya telah mengalami perubahan; bahkan pegawai dipekerjakan tidak lagi untuk seumur hidup, melainkan dipekerjakan selama keahliannya dibutuhkan atau berbasis kinerja.

Kecamatan Kandangan akan mensosialisasikan, mempromosikan terselenggaranya pelayanan publik optimal di kecamatan serta tersusunnya dokumen perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan kegiatan Kecamatan Kandangan yang memenuhi kriteria kinerja yang dibutuhkan dan dipersyaratkan untuk ke jenjang yang lebih tinggi, dikarena kinerja merupakan suatu kecakapan dan kemampuan individu dalam mengembangkan dan menggunakan potensi-potensi dirinya dalam merespon perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan organisasi atau tuntutan pencapaian kinerja dengan terselenggaranya pelayanan publik optimal di kecamatan serta tersusunnya dokumen perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan kegiatan Kecamatan Kandangan yang jelas kepada pengguna layanan adalah bagian dari pekerjaan yang menggambarkan satu kinerja seperti halnya bekerjasama dalam hal penanganan covid 19 dengan mengelola anggaran kecamatan sesuai dengan aturannya, juga sekaligus bekerjasama untuk menerapkan protokol kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Kinerja Aparatur sering digunakan sebagai kriteria utama untuk menentukan kerja Aparatur Kecamatan Kandangan seperti profesional, manajerial dan administratif. Kecamatan Kandangan dalam mengembangkan dan menggunakan potensi-potensi pegawainya dalam merespon perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan organisasi yang menggambarkan satu kinerja yang salah satunya berhubungan dengan kualitas pekerjaannya.

Kualitas pekerjaan pada upaya mencapai terselenggaranya pelayanan publik

yang optimal serta tersusunnya dokumen perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan kegiatan Kecamatan Kandangan, Tersedianya pelayanan publik masa pandemi covid 19 berbasis IT dan terjalannya kerjasama yang harmonis antara Kecamatan Kandangan dengan masyarakat dan Instansi terkait tidak menjadi persoalan, karena penguasaan mereka terhadap proses pengadministrasian sudah memadai dengan sama- sama mentaati protokol kesehatan covid 19.

Syarat-syarat protokol kesehatan covid 19 tersebut mudah dipahami karena semua sudah diatur dalam peraturan pemerintah. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) mekanisme Pelayanan Kecamatan Kandangan diawali oleh pelayanan Aparatur Kecamatan dengan berbagai tahapan seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kecamatan Kandangan bahwa pegawai siap bekerja apapun yang ditugaskan oleh pimpinan, termasuk Masyarakat Kandangan sesuai aturan berlaku dengan memberikan output yang berkualitas yang menyesuaikan layanan masa covid 19. Kendatipun masih ada keluhan Masyarakat Kandangan yang merasakan bahwa pelayanan yang diberikan sebagian pegawai kecamatan masih ada yang lambat dan kurang sesuai dengan harapan seperti pelayanan untuk kebutuhan kegiatan lapangan (Pelayanan perijinan dan non perijinan dan Sosialisasi) jika aparaturnya bekerja di rumah (WFH) dan rapat-rapat secara online.

Kemampuan teknis pada pelayanan terselenggaranya pelayanan publik optimal di kecamatan serta tersusunnya dokumen perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan kegiatan Kecamatan Kandangan, Tersedianya Pelayanan publik masa pandemi covid 19 Berbasis, Terjalannya Kerjasama yang harmonis antara Kecamatan Kandangan dengan masyarakat dan Instansi terkait dalam menerapkan protokol kesehatan pada masa pandemi covid 19 ini pada dasarnya sudah dikuasai oleh Aparatur Kecamatan Kandangan, dimana kemampuan pegawai itu selain menguasai kemampuan keterampilan atau teknis pekerjaan, termasuk juga memahami karakteristik Masyarakat Kandangan yang harus dilayani dengan baik, termasuk dalam hal pemberian informasi yang

benar maupun pelayanan kegiatan di internal untuk selanjutnya dilakukan Aparatur Kecamatan menyertai yang sesuai protokol kesehatan mereka.

Keharusan memahami prinsip-prinsip perkembangan Masyarakat Kandangan agar dapat mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki Kecamatan. Terutama bagi pelayanan kepada Masyarakat Kandangan dalam memberikan penjelasan kepada Masyarakat Kandangan, baik pelayanan secara offline maupun secara online. Menurut Garu et al. (2022); Solechan (2021) pegawai harus memiliki pemahaman akan beberapa konsep pelayanan yang berguna untuk membantu masyarakat untuk pegawai dapat mencari solusi ketika terjadi permasalahan dalam pelayanan, terlebih kemampuan teknis untuk memperlancar pelayanan yang menunjukkan keterampilan seorang pegawai.

Kebijakan teknis yang disampaikan kepada Masyarakat Kandangan agar sesuai dengan tujuan terpenting menggunakan SOP dan protokol kesehatan covid 19 sesuai dengan tujuan dan lingkungan pelayanan, mampu memilih, menyusun, dan menata pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat Kandangan dan keperluan masyarakat yang datang ke Kecamatan Kandangan. Dalam mengikuti tahapan pelayanan dengan memperhatikan tujuan pelayanan, yang sesuai dengan tujuan pelayanan, tepat dan mutakhir, sesuai dengan keadaan layanan baik kegiatan internal maupun eksternal, dapat dilaksanakan di ruangan kerja dan sesuai dengan konteks kebutuhan kerja Masyarakat Kandangan pada masa pandemi covid 19 sekarang ini.

Selain kinerja diatas, tentunya dalam pekerjaan ditemukan berbagai faktor yang mempengaruhi, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Sarana dan prasarana merupakan faktor yang penting dalam menghasilkan kinerja yang optimal. Fasilitas yang dimiliki Kecamatan Kandangan saat ini dapat dikatakan sudah sangat memadai dalam melaksanakan tugas /pekerjaan dapat melaksanakan nya dengan baik, baik pekerjaan layanan kegiatan-kegiatan di kantor maupun kegiatan yang

menyangkut lapangan seperti kegiatan sosialisasi dan pelayanan.

Untuk mempercepat pelayanan agar masyarakat yang datang tidak membuat kerumunan di lingkungan kantor Kecamatan pegawai segera memberi pelayanan (Mairi & Lotulung, 2021; Ramayanti & Yuliani, 2022). Dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang datang secara langsung di kantor Kecamatan Kandangan pada masa pandemi sekarang ini, menandakan bahwa pegawai Kecamatan dituntut untuk lebih mampu memanfaatkan teknologi dalam pelayanan dan juga mensosialisasikan pelayanan yang dapat dilakukan melalui WhatsApp kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan pihak Kecamatan menyediakan kontak WhatssApp Lurah, Sekretaris Kecamatan dan Petugas Kecamatan kepada masyarakat sebagai salah satu cara untuk mempermudah pelayanan ditengah pandemi.

Camat maupun pejabat kantor kecamatan menjadi utama kepemimpinannya, pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan untuk mengurangi dan meminimalisir penyebaran Covid-19, pemerintah menganjurkan untuk selalu mematuhi protokol kesehatan mulai dari penggunaan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak dengan orang lain. Penyediaan media yang mendukung pelaksanaan protokol kesehatan harus benar-benar disediakan dan diperhatikan guna untuk meminimalisir dan menekan angka penyebaran Covid-19. Media yang dimaksudkan adalah tempat cuci tangan, sabun, tissue, hand sanitizer hingga tempat duduk atau kursi. Penyediaan dan penyusunan jarak tempat duduk pun harus diperhatikan Dalam masa pandemi, pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat di Kecamatan Kandangan sudah sepenuhnya memperhatikan dan menerapkan protokol kesehatan. Hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya fasilitas penunjang protokol kesehatan, walaupun masih ada kekurangannya juga seperti kurangnya tempat duduk yang tersedia, media cuci tangan yang sudah untuk jumlahnya hanya satu ataupun bahkan penyediaan hand sanitizer sebagai pengganti air dan sabun untuk cuci tangan sementara masyarakat yang datang di Kantor

Kecamatan cukup banyak sedikit bermasalah.

Sistem informasi manajemen merupakan salah satu faktor yang mampu mempengaruhi kinerja Aparatur Kecamatan, sistem informasi manajemen ini berhubungan dengan pengelolaan data base yang digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi (Harahap, 2020; Wati & Despahari, 2018; Aditama & Widowati, 2017). Dalam hal ini, sistem informasi manajemen berkaitan dengan pengelolaan database dan internet yang telah dilaksanakan. Pengelolaan database dan internet ini bertujuan agar riwayat hasil pelayanan pada tiap periodenya dapat diketahui disamping itu memiliki tujuan untuk mengetahui data pelayanan serta memudahkan layanan online di kecamatan.

Hambatan yang mempengaruhi kinerja PKB dalam pelayanan kelayakan Masyarakat Kandangan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu hambatan internal dan eksternal. Keterbatasan anggaran untuk memberikan pelayanan kepada Publik oleh Aparatur Kecamatan secara optimal bisa menjadi masalah yang sangat penting, terutama menyangkut kinerja Aparatur Kecamatan dalam memberikan layanan akan dinilai kurang baik nantinya.. Dalam Kecamatan Kandangan hanya mengandalkan dana dari pemerintah daerah. Penyelenggaraan layanan oleh Kecamatan Kandangan memerlukan kedisiplinan sumber daya manusia untuk melaksanakan operasionalisasi program di kantor dan di lapangan. Kehadiran masuk kerja yang kadang masih terlihat lambat diakui oleh pegawai dan Masyarakat Kandangan sendiri. Pemanfaatan Wifi di kantor terkadang terkendala jaringan (sinyal) yang turun naik, sehingga terkadang petugas menggunakan hotspot pribadi dari ponsel masing-masing untuk membantu layanan masyarakat. Menurut Dzalila et al. (2020); Agustina & Susanto (2017) koneksi internet yang kurang stabil sangat mengganggu aktivitas kerja.

KESIMPULAN

Kinerja aparaturn Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu sungai selatan dalam penyelenggaraan terselenggaranya pelayanan masa pandemic covid 19 kepada masyarakat

dan terhadap kegiatan-kegiatan serta tersusunnya dokumen perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan kegiatan Kecamatan Kandangan, Tersedianya pelayanan publik berbasis IT dan terjalannya Kerjasama yang harmonis antara Kecamatan Kandangan dengan Instansi terkait dan masyarakat dari hasil yang dianalisis menggunakan indikator kemampuan bekerjasama, kualitas pekerjaan, kemampuan teknis, inisiatif, semangat kerja, daya tahan/kehandalan, kuantitas pekerjaan, dimana secara umum sudah cukup baik. Dalam hal kinerja aparaturn dilihat dari kemampuan bekerjasama pada dasarnya semua unit bekerjasama dalam melaksanakan tugas (internal), hanya saja dengan kegiatan eksternal seperti koordinasi intensif dengan instansi eksekutif, kegiatan sosialisasi dan Pelayanan lapangan masih kurang. Kualitas pekerjaan sudah sesuai SOP dan menunjukkan hasil yang baik, hampir tidak ada yang komplin terhadap kualitas pekerjaannya. Kemampuan teknis sudah memadai, aparaturn yang ditugaskan pada masing-masing bagian dalam Sekretariat sudah mengerti tugas dan pekerjaan teknisnya. Terbatasnya anggaran dan Kurangnya kedisiplinan aparaturn dalam mengelola waktu kerja serta jaringan internet yang sering turun naik.

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, N., & Susanto, R. (2017). Persepsi Guru Terhadap Pengembangan Profesionalisme Melalui Pelatihan Media Pembelajaran Berbasis Edmodo. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Teknik Informatika*. 2(1), 44-48.
- Astuti, R., & Prayogi, I. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Prestasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Karya Hevea Indonesia Afdeling Hevea Dolok Masihul. *The National*

- Conference on Management and Business (NCMAB) 2018.*
- Dzalila, L., Ananda, A., & Zuhri, S. (2020). Pengaruh Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pemahaman Belajar Mahasiswa. *Jurnal Signal*, 8(2), 203-214.
- Fadilah, S. (2015). *Pengaruh Prestasi Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Adira Dinamika Multifinance Lumajang* (Doctoral dissertation), STIE Widya Gama, Lumajang.
- Fahrozi, Y. (2019). Pengaruh Koordinasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Lampung Barat. *e-JKPP*, 5(2), 77-86.
- Garu, T. M., Sumardi, S., Herianto, D., & Firman, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibai Kabupaten Manggarai. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(1), 1-13.
- Harahap, F. F. (2020). *Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua* (Doctoral dissertation), IAIN, Padangsidimpuan.
- Idris, U., & Muttaqin, M. Z. (2021). *Pandemi di Ibu Pertiwi: Kajian Literatur "Penanganan Pandemi Covid-19 di Indonesia"*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Lestari, W., & Sulandari, S. (2016). Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Pada Balai Teknik Kesehatan Lingkungan Permukiman Surabaya. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(1), 80-89.
- Lie, T. F. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada CV. Union Event Planner. *Agora*, 6(1).
- Mairi, F. W. B., & Lotulung, L. J. H. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Agri-Sosioekonomi*, 17(2 MDK), 521-530.
- Mustafa, W. (2015). Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 3(1), 40-53.
- Putri, S. R. K. (2015). *Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya* (Doctoral dissertation), Universitas Airlangga.
- Ramayanti, F. D., & Yuliani, F. (2022). Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Niara*, 15(2), 235-251.
- Setiawan, A. (2017). Pengaruh gaya kepemimpinan partisipatif terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja dan kepuasan kerja. *Agora*, 5(2).
- Solechan, S. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Di Smp Islam Terpadu Al Ummah Jombang: Implementation of Management Information Systems at Al Ummah Integrated Islamic Junior High School Jombang. *Chalim Journal of Teaching and Learning (CJoTL)*, 1(1), 8-19.
- Solong, H. A. (2020). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Menunjang Kinerja Aparatur Berkualitas*. Sleman: Deepublish.

- Supardi, E. (2016). Pengembangan Karir Kontribusinya Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Geografi Gea*, 9(1).
- Susilo, E., Syaflan, M., & Zuraida, L. (2019). *Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Diklat Teknis Pelayanan Publik Upt Balai Diklat Pegawai Kabupaten Gunungkidul Tahun 2019* (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).
- Tanjung, H. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 15(1).
- Wati, D. A. F. (2013). *Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis* (Doctoral dissertation), Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
- Wati, M., & Despahari, E. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kelurahan Di Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara. *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi (JURTI)*, 2(1), 47-5.