

# KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TEGINENENG KABUPATEN PESAWARAN PROVINSI LAMPUNG

Muhammad Fadilla Anwar

NPP. 32.0290

Asdaf Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung

Program Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email: [32.0290@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0290@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Dr. Maria Ekowati, S.Sos, M.AP

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The process of recruiting Civil Servants (PNS) in Tegineneng District, Pesawaran Regency, Lampung Province, faces various challenges, including a lack of transparency in the selection process, unclear placement standards, and a gap between regulations and actual practices in the field. Data indicates that the performance of PNS in this district has not been optimal, with a decline in the Community Satisfaction Index (IKM) from 90% in 2021 to 77.5% in 2023. **Purpose:** This study aims to analyze the performance of PNS in public service delivery in Tegineneng District. **Method:** This research adopts a qualitative approach, utilizing data collection techniques such as observation, in-depth interviews, and documentation. **Results:** Findings reveal that while most employees demonstrate good work quality, issues remain regarding discipline and adaptation to technology. Additionally, hindering factors such as limited human resources and infrastructure contribute to performance declines. **Conclusion:** Reforms in human resource management are necessary in Tegineneng District, including the recruitment of younger, competent staff and improvements in infrastructure to support PNS performance. **Keywords:** PNS performance, Public Service, Human Resource Management

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Proses pengadaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kecamatan Tegineneng, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung, menghadapi berbagai tantangan, termasuk kurangnya transparansi dalam seleksi, ketidakjelasan standar penempatan, dan kesenjangan antara regulasi dan praktik di lapangan. Data menunjukkan bahwa kinerja PNS di kecamatan ini belum optimal, dengan penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 90% pada tahun 2021 menjadi 77,5% pada tahun 2023. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PNS dalam pelayanan publik di Kecamatan Tegineneng. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. **Hasil:** Temuan menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pegawai menunjukkan kualitas kerja yang baik, masih terdapat masalah dalam hal kedisiplinan dan adaptasi terhadap teknologi. Selain itu, faktor penghambat seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana juga berkontribusi terhadap penurunan kinerja. **Kesimpulan:** Diperlukan reformasi dalam manajemen SDM di Kecamatan Tegineneng, termasuk rekrutmen pegawai baru yang lebih muda dan berkompeten, serta peningkatan sarana dan prasarana untuk mendukung kinerja PNS. **Kata Kunci:** Kinerja PNS, Pelayanan publik, Manajemen SDM.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen kunci dalam mencapai kesuksesan dan kemajuan suatu organisasi. Dalam konteks pemerintahan, Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), memegang peranan vital dalam menjalankan fungsi pelayanan publik dan administrasi negara. ASN yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai sangat dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan dan kemajuan organisasi pemerintahan.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan karyawan, mulai dari perencanaan, perekrutan, seleksi, pelatihan, pengembangan, penilaian, hingga kompensasi (Dessler dalam Wulandari, 2020). Siagian (2023) menambahkan bahwa MSDM adalah aktivitas yang mengelola manusia dan memiliki peran penting sebagai penggerak dalam setiap aktivitas organisasi. Manajemen SDM yang baik bagi PNS bertujuan untuk memastikan setiap individu memiliki kompetensi, integritas, dan motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang dirancang untuk mewujudkan birokrasi profesional, berintegritas, dan mampu memberikan pelayanan publik berkualitas.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan terhadap dinamika pemerintahan modern (Jacob et al:2025), seorang PNS dituntut memiliki kompetensi dan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Kinerja aparatur kini menjadi perhatian khusus dan dapat dinilai langsung oleh masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan mereka. ASN dituntut tidak hanya menguasai aspek teknis pekerjaan, tetapi juga memiliki kompetensi strategis dalam menjawab tantangan globalisasi dan implementasi teknologi digital (Valdivia& López: 2022). Pelayanan publik sendiri adalah tindakan yang dilakukan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu, dengan tujuan utama memberikan kepuasan tanpa memandang apapun. Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut memiliki kualitas prima yang tercermin dari adanya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban (Akay Reseal et al., 2021).

Pemberian otonomi daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peranan masyarakat. Oleh karena itu, setiap daerah perlu memiliki dan menyiapkan SDM, khususnya aparatur yang memiliki kompetensi tinggi, profesionalitas, dedikasi, loyalitas, dan disiplin sebagai PNS untuk mencapai tujuan mensejahterakan masyarakat.

Kecamatan, sebagai instansi pemerintah di bawah kabupaten, berperan sebagai ujung tombak dalam menyediakan berbagai layanan langsung kepada masyarakat. Pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Tegineneng, sesuai dengan Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 34 Tahun 2022, mencakup rekomendasi permohonan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Domisili, Surat Pindah, Surat Keterangan/Legalisisasi, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), akta jual beli untuk pengurusan sertifikat tanah, legalisisasi surat-surat, dan lain sebagainya. Selain itu, kecamatan juga berperan dalam memberikan bantuan sosial dan mendukung program pembangunan lokal. Peningkatan kinerja PNS di kecamatan diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, pengelolaan administrasi yang efisien, serta pencapaian visi dan misi pembangunan. Oleh karena itu, perbaikan dalam hal peningkatan pelayanan dan kinerja anggota PNS di kecamatan sangat diperlukan, dengan partisipasi seluruh aparatur pemerintah yang ada.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Meskipun berbagai upaya telah diterapkan di Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung untuk meningkatkan kinerja PNS, tantangan dalam mencapai hasil maksimal, baik dalam administrasi pemerintahan maupun pelayanan masyarakat, masih menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Berbagai faktor, seperti komunikasi internal, motivasi kerja, serta dukungan terhadap pelatihan dan pengembangan kompetensi PNS, berperan besar dalam meningkatkan kinerja mereka. Hal ini menunjukkan adanya penurunan partisipasi dalam pengembangan kompetensi yang dapat berdampak pada rendahnya kinerja dan kualitas layanan publik (Eaton et al: 2022).

Berdasarkan data target dan realisasi kinerja PNS Kecamatan Tegineneng yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode 2021-2023, menunjukkan adanya penurunan tajam pada indikator kinerja tersebut. Target kinerja IKM ditetapkan 100% setiap tahun, namun realisasi pada tahun 2021 adalah 90%, tahun 2022 meningkat menjadi 98%, namun menurun drastis menjadi 77,5% pada tahun 2023. Penurunan ini mengindikasikan adanya gap yang signifikan antara target yang ditetapkan dengan capaian kinerja aktual, serta menunjukkan adanya penurunan capaian kinerja selama tiga tahun terakhir.

Padahal, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN telah menegaskan bahwa pegawai kecamatan sebagai bagian dari PNS harus profesional, memiliki kompetensi, netral, dan bebas KKN, dengan harapan kinerja PNS kecamatan terus meningkat sesuai tuntutan undang-undang tersebut demi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penurunan IKM ini menunjukkan adanya disparitas antara tuntutan undang-undang, harapan masyarakat, dan realitas kinerja di lapangan.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks kinerja Aparatur Sipil Negara.

Penelitian Pertama oleh Amirah Fauria, Andi Rasyid Pananrangi, dan Imran Ismail (2023) berjudul "Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Tallo Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja PNS dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Tallo Kota Makassar serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PNS dalam memberikan pelayanan publik masih menghadapi hambatan seperti keterbatasan anggaran dan kurangnya pemahaman terhadap regulasi yang berlaku.

Penelitian Kedua oleh Mila Muliawati Sapta Juniar Nala dan Nastia (2020) berjudul "Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja ASN dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN belum maksimal, ditandai dengan rendahnya kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan, serta disiplin kerja yang masih perlu ditingkatkan.

Penelitian Ketiga oleh Siti Kotijah (2024) berjudul "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN masih menghadapi kendala seperti kurangnya disiplin, kualitas pelayanan yang belum optimal, serta

keterbatasan sarana dan prasarana.

Penelitian Keempat oleh Friska Fitri Handayani (2022) berjudul "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja ASN dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Petalangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam aspek kuantitas, kualitas, dan waktu masih kurang baik, sedangkan dari aspek biaya sudah baik. Perilaku kerja pegawai dalam hal integritas, komitmen, dan disiplin juga dikategorikan kurang baik.

Penelitian Kelima oleh Eneas Mulugol, Maichael Mamentu, dan Alfon Kimbal (2020) berjudul "Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Distrik Alama Kabupaten Mimika". Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kinerja ASN dalam pelayanan publik di Kantor Distrik Alama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN belum optimal, ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat terkait sikap aparatur, transparansi proses pelayanan, ketepatan waktu, dan mekanisme pelayanan.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Karya Ilmiah**

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena mengkaji proses pengadaan pegawai honorer secara menyeluruh dengan menitikberatkan pada enam tahapan sebagaimana dikemukakan oleh Hasibuan (2020), yaitu pengumuman lowongan, pengajuan administrasi, penyesuaian anggaran, pemanggilan kembali, seleksi, dan pengumuman kelulusan. Penelitian ini tidak hanya menjelaskan prosedur formal, tetapi juga mengungkap adanya variasi praktik rekrutmen melalui jalur terbuka, tertutup, dan inisiatif yang selama ini jarang dibahas secara sistematis dalam kajian manajemen kepegawaian sektor publik.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Siti Ramadani (2023) di Kota Pekanbaru yang lebih fokus pada aspek transisi honorer menjadi PPPK, atau penelitian oleh Muhamad Arifin (2008) dan Maria Yuniarta Sitohang (2014) yang lebih mengkaji implementasi kebijakan pengangkatan honorer menjadi PNS, penelitian ini berfokus pada tahapan awal proses rekrutmen pegawai honorer yang justru menjadi titik krusial dalam memastikan asas meritokrasi. Selain itu, penelitian ini mengangkat realitas bahwa sebagian besar proses rekrutmen masih dijalankan secara tertutup dan informal, melalui jaringan keluarga, kerabat, atau rekomendasi pribadi, yang berisiko melemahkan integritas birokrasi.

Kebaruan lain dari penelitian ini adalah pemetaan praktik rekrutmen berdasarkan variasi antar instansi, khususnya dengan membandingkan antara instansi yang telah menerapkan metode terbuka seperti RSUD dengan dinas lain yang masih mempertahankan sistem rekrutmen tertutup. Penelitian ini juga memberikan perhatian terhadap aspek penyesuaian anggaran dan bagaimana fleksibilitas fiskal sering kali dimanfaatkan untuk menyesuaikan penerimaan tenaga honorer secara informal. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang komprehensif, penelitian ini memberikan gambaran nyata praktik pengadaan pegawai honorer di lapangan dan dapat menjadi dasar bagi penyusunan kebijakan pengadaan SDM yang lebih profesional, adil, dan transparan di lingkungan pemerintah daerah.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja PNS dalam pelayanan publik di Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. Faktor yang menghambat kinerja serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja PNS dalam pelayanan Publik di Kecamatan

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh Pranee Liamputtong dalam bukunya *Qualitative Research Methods* (2020), berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman, perspektif, dan interaksi manusia dalam konteks sosial tertentu. Metode ini mencakup berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial dengan cara yang lebih holistik.

Metode penelitian kualitatif, yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk mengeksplorasi kondisi objek yang alami dengan peneliti sebagai instrumen utama, menggabungkan beberapa sumber melalui triangulasi, serta menganalisis data secara induktif, dengan fokus pada makna daripada generalisasi (Nurdin & Hartati, 2019:42). Selanjutnya, menurut Bogdan dan Taylor (dalam Ruskarini, 2017:10) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik.

Selanjutnya menurut Fatimah (2019) mengatakan bahwa Pendekatan kualitatif lebih cenderung digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan masalah sosial karena dalam penelitian kualitatif data dan penelitian lebih ditekankan. Dengan menerapkan metode kualitatif pada penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui kinerja PNS dalam pelayanan publik di Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung.

Data yang dikumpulkan bersifat naratif dan mendalam guna menangkap makna dan konteks sosial yang tidak bisa dijelaskan secara kuantitatif. Setiap penelitian kualitatif dalam pemerintahan dapat memiliki variasi dalam desainnya, karena disesuaikan dengan sifat alami dari penelitian kualitatif itu sendiri yang bersifat dinamis, di mana fenomena dapat muncul secara tiba-tiba sesuai dengan prinsip alami (Simangunsong, 2017:190).

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sugiyono (2016:225) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik atau cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, dapat melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian, dokumentasi, dan lainnya. Informan penelitian, seperti yang disampaikan oleh Moleong (2015:163), adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan selama 20 hari, yaitu dari tanggal 6 Januari 2025 hingga 25 Januari 2025.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui kinerja PNS dalam pelayanan publik di Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. Peneliti menggunakan Teori Kinerja T.R Mitchell (Sedarmayanti, 2017) yang memiliki 5 indikator sebagai berikut:

1. Kualitas Kinerja dengan sub indikator Ketepatan hasil kerja dengan standar yang telah ditentukan dan Faktor penghambat kinerja PNS di Kecamatan Tegineneng.
2. Ketepatan waktu dengan sub indikator Penyelesaian tugas sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan dan Kemampuan merencanakan jadwal kerja yang efektif.

3. Inisiatif dengan sub indikator Kemampuan mengidentifikasi masalah tanpa arahan dan Proaktif dalam menawarkan solusi atau ide baru.
4. Kemampuan dengan sub indikator Pemahaman tugas atau pekerjaan yang diberikan dan Adaptasi terhadap perubahan tugas atau lingkungan kerja.
5. Komunikasi dengan sub indikator Efektivitas dalam menerima dan merespons umpan balik dan Kemampuan membangun hubungan kerja yang harmonis.

### **3.1 Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Tegineneng**

Kinerja pegawai merujuk pada sejauh mana seorang pegawai dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati pencapaian kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Tegineneng dengan mengacu pada indikator untuk mengukur kinerja yang dikemukakan oleh T.R. Mitchell dalam (Sedarmayanti, 2017) yaitu Kualitas Kinerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi.

#### **1. Kualitas Kinerja**

Kualitas kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik. PNS yang profesional, disiplin, dan berintegritas mampu menjalankan tugas dengan baik serta memberikan layanan yang transparan dan responsif kepada masyarakat. Kinerja yang optimal juga didukung oleh kompetensi, inovasi, serta komitmen dalam menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan prinsip good governance. Sebagian pegawai di Kecamatan Tegineneng sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan, sehingga membuat masyarakat puas. Tetapi masih ditemukan pegawai dalam penyelesaian tugas masih kurang sesuai dengan standar kinerja yang ditentukan. Dari data LAKIP 2024 dapat diketahui bahwa standar kinerja harus 100%, tetapi capaian kinerja hanya 82,80% dapat diartikan kualitas kinerja belum optimal salah satu penyebabnya dikarenakan beberapa usia pegawai di Kecamatan Tegineneng telah memasuki usia tua atau menjelang pensiun yang cenderung enggan untuk belajar dan meningkatkan kemampuannya.

#### **2. Ketepatan Waktu**

Disiplin dalam menjalankan tugas, termasuk kehadiran dan ketepatan waktu, mencerminkan profesionalisme serta tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap efisiensi kerja dan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, kehadiran dan ketepatan waktu harus menjadi budaya kerja yang diterapkan secara konsisten di setiap instansi pemerintahan. Dengan adanya kesadaran dan komitmen dari setiap pegawai untuk menghargai waktu, diharapkan produktivitas kerja semakin meningkat dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal. Pada bulan Agustus 2024, sebagian besar pegawai hadir secara penuh tanpa catatan ketidakhadiran. Namun, tercatat beberapa pegawai yang mengalami ketidakhadiran. M. Yunus, S.Kom tidak hadir sebanyak dua hari tanpa keterangan (alpa), Rizal tercatat izin satu hari, sementara Supriyono mengalami dua kali sakit. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pegawai disiplin, masih terdapat kasus izin dan sakit yang perlu pengawasan lebih lanjut terutama terkait kejelasan dokumen pendukung.

Pada bulan September 2024, terdapat peningkatan jumlah ketidakhadiran dibandingkan bulan sebelumnya. Aryanto izin selama dua hari secara mendadak, M. Yunus kembali alpa selama dua hari, Suparno mengalami sakit satu hari, Rizal alpa selama dua hari, dan Supriyono tercatat izin satu hari serta sakit satu hari. Absensi bulan ini memperlihatkan tren yang cukup mengkhawatirkan terutama pada pegawai yang berulang kali tidak hadir seperti M. Yunus dan Rizal, serta munculnya izin atau sakit tanpa penjelasan yang lengkap.

Pada bulan Oktober 2024, tingkat kehadiran pegawai cenderung membaik dibanding bulan sebelumnya. Hanya tercatat tiga pegawai yang tidak hadir: M. Yunus dengan satu kali izin, Sutopo dengan satu izin mendadak, dan Rizal yang mengalami satu hari sakit. Pegawai lainnya hadir penuh. Meskipun demikian, izin mendadak dan sakit masih memerlukan verifikasi administratif seperti surat izin atau keterangan dokter agar tidak mengganggu penilaian kinerja dan pelayanan publik.

Kehadiran dan ketepatan waktu pegawai di Kecamatan Tegineneng secara umum sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya disiplin dalam hal kehadiran dan ketepatan waktu. Meskipun sebagian besar pegawai baik dalam hal kehadiran dan ketepatan waktu, masih diperlukan upaya peningkatan kedisiplinan bagi mereka yang sering tidak hadir dan terlambat. Teguran bagi pegawai yang tidak disiplin, serta evaluasi berkala menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kinerja. Dengan peningkatan kedisiplinan ini, diharapkan kinerja pegawai semakin optimal sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

### **3. Inisiatif**

Inisiatif pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja dan efisiensi di lingkungan kerja. Pegawai yang memiliki inisiatif tinggi cenderung lebih proaktif dalam menyelesaikan tugas, mencari solusi atas permasalahan, serta memberikan kontribusi nyata bagi organisasi tanpa harus menunggu instruksi atasan. Sikap ini mencerminkan profesionalisme dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan. Selain itu, inisiatif juga berperan dalam mendorong inovasi dan peningkatan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, instansi pemerintahan perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan menghargai inisiatif pegawai agar mereka lebih termotivasi dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Tingkat inisiatif pegawai masih bervariasi. Beberapa pegawai telah menunjukkan sikap proaktif dalam menyelesaikan tugas dan mencari solusi, sementara yang lain masih cenderung pasif dan hanya mengikuti arahan atasan. Untuk meningkatkan inisiatif pegawai, pihak kecamatan telah berupaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dengan memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan gagasan dan pendapat secara bebas. Diharapkan, dengan langkah ini, seluruh pegawai dapat lebih aktif dan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **4. Kemampuan**

Kemampuan pegawai merupakan faktor utama yang menentukan kualitas kinerja dalam suatu organisasi, termasuk di lingkungan pemerintahan. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi, baik dalam aspek pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja, cenderung lebih efektif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Salah satu indikator utama yang mencerminkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indikator ini tidak hanya mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi tolak ukur kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan secara profesional dan responsif.

Berdasarkan data capaian kinerja hingga tahun 2024, sasaran strategis untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang efektif, akuntabel, bersih, dan melayani menunjukkan hasil yang cukup positif. Hal ini tercermin dari capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai angka 1.800.032.363, atau sekitar 94,91% dari target akhir yang ditetapkan dalam Renstra sebesar 1.896.562.247. Meskipun belum sepenuhnya mencapai target, angka ini mencerminkan bahwa kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sudah berada pada tingkat yang memadai dan hampir memenuhi ekspektasi strategis. Namun demikian, capaian ini juga

mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar target optimal dapat tercapai sepenuhnya dalam periode mendatang.

Untuk pemahaman pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan sudah cukup baik. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri maupun dengan bantuan rekan kerja jika menemui kendala. Selain itu, meskipun sempat mengalami kesulitan saat terjadi perubahan sistem atau aturan, mereka dapat beradaptasi seiring waktu. Hal ini menunjukkan adanya sikap tanggap dan kemauan belajar yang mendukung peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Kecamatan Tegineneng. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan pegawai melalui pelatihan, pendidikan, dan pengalaman kerja menjadi hal yang penting untuk mendukung pelayanan publik yang lebih profesional, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **5. Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang efektivitas kerja pegawai, terutama dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Pegawai yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik dapat menyampaikan informasi dengan jelas, memahami kebutuhan masyarakat, serta berinteraksi secara efektif dengan rekan kerja maupun atasan. Selain itu, komunikasi yang baik juga membantu dalam penyelesaian masalah, koordinasi tugas, dan peningkatan kerja sama tim. Oleh karena itu, penting bagi pegawai untuk terus mengembangkan keterampilan komunikasi mereka melalui pelatihan, praktik, serta penggunaan teknologi komunikasi yang mendukung pelayanan yang lebih cepat dan responsif.

komunikasi antar pegawai di kantor berjalan dengan baik dan berpengaruh positif terhadap kinerja. Hubungan kerja yang harmonis mendukung kelancaran koordinasi, sementara respons terhadap umpan balik dari masyarakat dilakukan secara cepat dan terbuka. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di Kecamatan Tegineneng mendukung efektivitas pelayanan publik melalui komunikasi yang solid dan responsif.

Dari kelima indikator kinerja pegawai menurut T.R. Mitchell yang telah diuraikan yaitu kualitas kinerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi dapat dikemukakan bahwa yang memberi pengaruh paling besar bagi peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Tegineneng adalah kualitas kinerja. Hal ini disebabkan karena kualitas kinerja mencerminkan sejauh mana tugas dan tanggung jawab diselesaikan secara profesional, akurat, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai dengan kualitas kerja yang tinggi cenderung lebih teliti, bertanggung jawab, serta mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Selain itu, ketepatan waktu juga menjadi indikator pendukung yang berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan, karena pegawai yang disiplin akan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga meningkatkan kepercayaan publik serta memperlancar alur kerja birokrasi yang positif.

## **3.2 Faktor yang Menghambat Kinerja PNS dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung**

### **1. Sumber Daya Manusia yang Kurang Produktif**

Salah satu hambatan utama dalam peningkatan kinerja PNS di Kecamatan Tegineneng adalah keterbatasan sumber daya manusia, khususnya dari segi usia. Banyak pegawai yang sudah memasuki usia non-produktif sehingga kurang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan administratif maupun pelayanan berbasis digital.

Diketahui bahwa mayoritas PNS di Kecamatan Tegineneng berada pada rentang usia di

atas 45 tahun, bahkan lebih dari separuh telah memasuki usia di atas 50 tahun. Hal ini menjadi hambatan signifikan dalam pelaksanaan tugas, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik. Keterbatasan adaptasi terhadap teknologi berdampak pada lambatnya penyelesaian pekerjaan.

Mayoritas Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Kecamatan Tegineneng berada pada usia di atas 45 tahun, dengan sebagian besar telah memasuki usia non-produktif. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi, yang selanjutnya memengaruhi efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek digitalisasi administrasi dan layanan masyarakat. Untuk menjawab tantangan ini, diperlukan langkah strategis berupa rekrutmen atau penambahan pegawai berusia muda yang memiliki daya adaptasi tinggi terhadap teknologi dan semangat kerja yang lebih dinamis. Penambahan SDM muda ini diharapkan dapat memperkuat kinerja organisasi, mempercepat transformasi digital, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tegineneng.

## **2. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Penunjang**

Hambatan lain yang cukup signifikan adalah kurangnya sarana dan prasarana penunjang kinerja. Beberapa pegawai mengeluhkan keterbatasan perangkat kerja seperti komputer dan akses internet yang lambat, sehingga menghambat proses input data dan pelayanan administrasi secara digital. Selain itu, fasilitas penunjang seperti ruang kerja yang nyaman dan alat tulis kantor yang memadai juga menjadi keluhan tersendiri. Hal ini secara langsung memengaruhi efisiensi dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Keterbatasan fasilitas kerja, seperti jumlah komputer yang tidak mencukupi dan koneksi internet yang lambat, menjadi hambatan nyata dalam menunjang kinerja pegawai di Kecamatan Tegineneng. Meskipun terkesan sebagai persoalan teknis yang sederhana, namun dampaknya cukup signifikan terhadap kelancaran pelayanan administrasi, terutama yang berbasis digital.

## **3. Kurangnya Disiplin Waktu dan Belum Maksimalnya Budaya Kerja Profesional**

Aspek kedisiplinan waktu juga menjadi faktor penghambat yang cukup krusial. Masih terdapat sebagian pegawai yang belum menunjukkan komitmen terhadap waktu kerja secara konsisten. Keterlambatan dalam hadir ke kantor serta waktu kerja yang kurang optimal menjadi tantangan tersendiri. Meskipun pimpinan sudah melakukan teguran serta evaluasi secara rutin, namun belum diterapkannya sistem reward and punishment secara tegas membuat efek jera kurang maksimal. Akibatnya, budaya kerja disiplin dan profesional belum sepenuhnya terbangun.

Kurangnya kedisiplinan waktu masih menjadi permasalahan yang cukup serius dalam upaya peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Tegineneng. Tidak konsistennya dalam mematuhi jam kerja, seperti keterlambatan dan kurang optimalnya pemanfaatan waktu kerja, berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun evaluasi dan teguran telah dilakukan, namun belum mampu sepenuhnya menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab individu terhadap kedisiplinan. Hal ini menunjukkan pentingnya penegakan aturan yang lebih tegas serta dukungan sistem motivasi agar tercipta budaya kerja yang disiplin dan profesional.

### **3.3 Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja PNS dalam pelayanan Publik di Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung**

Upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di kantor kecamatan, diantaranya:

#### **1. Rekrutmen pegawai baru yang berada dalam usia produktif**

Melihat kondisi bahwa mayoritas pegawai di Kecamatan Tegineneng berada pada usia di atas 45 tahun, bahkan sebagian besar telah memasuki usia non-produktif, maka diperlukan langkah strategis untuk menjaga dan meningkatkan kinerja di Kecamatan Tegineneng, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya utama yang dapat dilakukan adalah melalui rekrutmen pegawai baru yang berada dalam usia produktif dan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan teknologi informasi.

Rekrutmen SDM baru ini menjadi penting untuk menjawab tantangan zaman, di mana pelayanan publik semakin membutuhkan efisiensi kerja dan keterampilan teknis. Pegawai yang lebih muda umumnya memiliki daya adaptasi yang lebih tinggi terhadap perubahan, termasuk dalam penggunaan perangkat teknologi dan sistem administrasi modern.

## **2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana untuk Mendukung Kinerja Pegawai**

Keterbatasan sarana dan prasarana kerja menjadi salah satu hambatan dalam mendukung kelancaran tugas-tugas aparatur di Kecamatan Tegineneng. Ketersediaan perangkat komputer yang terbatas dan koneksi internet yang tidak stabil mengakibatkan proses pelayanan administrasi menjadi terhambat. Selain itu, kekurangan fasilitas dasar seperti ruang kerja yang memadai turut memengaruhi kenyamanan dan efektivitas kerja pegawai.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, beberapa langkah yang dapat ditempuh antara lain pengadaan perangkat kerja yang memadai, peningkatan akses dan kualitas jaringan internet, serta perbaikan dan penataan ruang kerja.

Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, diharapkan pegawai di Kecamatan Tegineneng dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Hal ini tentu akan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat.

## **3. Penerapan Sistem Reward and Punishment secara Konsisten**

Kurangnya kedisiplinan waktu kerja masih menjadi tantangan serius dalam peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Tegineneng. Keterlambatan dalam hadir ke kantor dan tidak optimalnya pemanfaatan jam kerja berdampak pada menurunnya efektivitas pelayanan publik. Meskipun evaluasi dan teguran telah dilakukan oleh pimpinan, namun belum adanya sistem reward and punishment yang diterapkan secara konsisten membuat upaya peningkatan disiplin belum menunjukkan hasil yang signifikan.

Melalui penguatan pengawasan dan absensi berbasis elektronik seperti fingerprint atau aplikasi presensi digital akan membantu dalam mencatat waktu masuk dan pulang pegawai secara lebih akurat. Hal ini juga memudahkan dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kedisiplinan secara berkala.

Sementara melalui penerapan sistem reward yang diberikan kepada pegawai yang hadir tepat waktu dan menunjukkan kedisiplinan kerja secara terus-menerus, misalnya melalui piagam penghargaan, tambahan insentif, atau penilaian kinerja yang lebih baik. Sedangkan punishment diberikan kepada pegawai yang sering datang terlambat atau tidak memanfaatkan jam kerja secara maksimal, perlu diberikan pembinaan secara bertahap, mulai dari teguran langsung oleh atasan, pencatatan dalam laporan absensi, hingga sanksi administratif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melalui mekanisme ini, diharapkan dapat tercipta budaya kerja yang menghargai waktu, serta menumbuhkan rasa tanggung jawab dan profesionalisme dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengadaan pegawai honorer di Kota Pangkalpinang belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip dasar sistem merit, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses rekrutmennya. Meskipun proses pengadaan secara umum mengikuti enam tahapan menurut Hasibuan (2020)—yakni pengumuman lowongan, pengajuan administrasi, penyesuaian anggaran, pemanggilan kembali, seleksi, dan pengumuman kelulusan penerapannya sangat bervariasi antar instansi. Beberapa unit kerja menjalankan tahapan tersebut secara formal, seperti RSUD Kota Pangkalpinang, namun sebagian besar dinas justru menggunakan pendekatan informal dan tertutup yang membuka ruang besar bagi subjektivitas dan relasi personal.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian oleh Nurdin Matanari yang menunjukkan bahwa proses rekrutmen honorer di Dinas Kesehatan Kota Medan tidak dijalankan secara transparan dan

cenderung dilakukan secara tertutup, tanpa prosedur baku yang jelas. Kesamaan terletak pada kecenderungan praktik non-formal, tidak adanya standar seleksi yang konsisten, dan dominasi hubungan personal. Namun, penelitian ini lebih lanjut mengklasifikasikan jalur rekrutmen menjadi tiga model yaitu terbuka, tertutup, dan inisiatif, yang tidak dijabarkan secara spesifik dalam penelitian Matanari. Hal ini menjadi nilai tambah dari penelitian ini dalam memberikan kerangka pemetaan yang lebih rinci.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa hanya RSUD Kota Pangkalpinang yang melakukan seleksi terbuka dan menggunakan tes tertulis serta psikotes sebagai syarat kelulusan. Sementara itu, dinas-dinas lain cenderung tidak melakukan seleksi yang objektif, hanya mengandalkan wawancara ringan atau bahkan tidak ada seleksi sama sekali. Hal ini sejalan dengan temuan Moh. Tauviq Wibisono (2011) yang menemukan bahwa proses seleksi tenaga honorer di Kabupaten Pasuruan dilakukan dengan minim penilaian kompetensi dan belum efektif dalam menjaring tenaga kerja yang profesional. Namun, dalam penelitian ini ditemukan bahwa seleksi bukan hanya minim, tetapi juga sering kali diabaikan, yang menunjukkan kondisi yang lebih kronis dibandingkan studi sebelumnya.

Dalam hal penyesuaian anggaran, penelitian ini menemukan bahwa terdapat praktik fleksibilitas anggaran untuk menerima tenaga honorer meskipun belum tersedia formasi dan pembiayaan yang sah. Kondisi ini memperkuat hasil temuan Maria Yuniarta Sitohang (2014) dan Muhamad Arifin (2008) yang menyatakan bahwa pengangkatan honorer di Kabupaten Sukoharjo dan Kota Surakarta dilakukan dengan perencanaan yang lemah dan kadang kala tidak sesuai dengan ketentuan regulasi. Penelitian ini menambahkan bahwa fleksibilitas tersebut kerap kali digunakan sebagai dasar untuk melegitimasi penerimaan pegawai berdasarkan pertimbangan kedekatan personal, bukan kebutuhan objektif organisasi.

Sebaliknya, hasil penelitian ini bertolak belakang dengan temuan Siti Ramadani (2023) yang meneliti pengangkatan honorer menjadi PPPK di Kota Pekanbaru. Penelitian Ramadani menunjukkan bahwa proses tersebut telah dilaksanakan secara formal oleh BKPSDM, meskipun terkendala anggaran. Sementara dalam penelitian ini, permasalahan justru terjadi sejak awal proses pengadaan, dengan banyaknya pelamar yang diterima tanpa proses pengumuman dan seleksi terbuka. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan pendekatan dan implementasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan kelembagaan dan integritas tata kelola di masing-masing daerah.

Dengan demikian, diskusi ini memperlihatkan bahwa pengadaan pegawai honorer di Kota Pangkalpinang belum dijalankan dengan pendekatan profesional dan sistematis. Ketimpangan antar instansi, dominasi jalur rekrutmen tertutup, dan minimnya standar seleksi menandakan lemahnya sistem pengelolaan SDM secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan reformasi manajemen pengadaan pegawai honorer dengan menyusun pedoman teknis yang baku, memperkuat pengawasan internal, serta membangun sistem informasi rekrutmen yang transparan dan dapat diakses publik untuk menjamin keadilan dan kualitas pelayanan publik yang lebih optimal.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang didapatkan penulis di lapangan selama masa penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Tegineneng secara umum sudah memenuhi standar yang ditetapkan. Sebagian besar pegawai menunjukkan kualitas kerja yang baik, dengan hasil pelayanan yang memadai dan memuaskan masyarakat. Namun, ada sebagian pegawai yang masih kurang adaptif terhadap teknologi informasi, terutama yang sudah mendekati usia pensiun sehingga kinerjanya menjadi

kurang produktif. Pada indikator ketepatan waktu dalam menjalankan tugas di Kecamatan Tegineneng sudah cukup baik secara umum. Mayoritas pegawai disiplin dalam hadir tepat waktu dan menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditetapkan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa pegawai yang sering terlambat atau memiliki absensi tinggi. Camat telah memberikan teguran dan melakukan evaluasi sebagai upaya untuk meningkatkan kedisiplinan tersebut. Pada dimensi inisiatif pegawai di Kecamatan Tegineneng bervariasi. Beberapa pegawai menunjukkan sikap proaktif dengan mengusulkan ide atau inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Namun, ada juga pegawai yang lebih pasif dan cenderung menunggu arahan dari atasan. Pada indikator Kemampuan pegawai di Kecamatan Tegineneng merupakan faktor utama yang berpengaruh besar terhadap kualitas kinerja. Pegawai yang memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas-tugas administrasi maupun teknis dapat menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien. Sedangkan pada indikator komunikasi antar pegawai di Kecamatan Tegineneng berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kinerja. Koordinasi yang efektif antara pegawai memungkinkan penyelesaian tugas yang lebih cepat dan akurat. Selain itu, respons terhadap umpan balik dari masyarakat dilakukan dengan cepat dan terbuka. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang solid dan harmonis sangat penting untuk kelancaran pelayanan publik. Hambatan yang ditemukan dalam Kinerja PNS dalam pelayanan publik di Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung ialah: Sumber daya manusia yang kurang produktif, Keterbatasan sarana dan prasarana penunjang dan Kurangnya disiplin waktu dan belum maksimalnya budaya kerja profesional. Adapun Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu: Rekrutmen pegawai baru yang berada dalam usia produktif, Pemenuhan sarana dan prasarana untuk mendukung kinerja pegawai dan Penerapan sistem reward and punishment secara konsisten.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian ini terbatas pada satu instansi pemerintahan di Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung sebagai model studi kasus yang dipilih.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih awalnya temuan Penelitian, Oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Pemerintah Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Akay Reseal, Johannis.E, & Fanley N. Pangemanan. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/33470>
- Eaton, S. E., Stoesz, B. M., Crossman, K., Garwood, K., & McKenzie, A. (2022). Faculty perspectives of academic integrity during COVID-19: A mixed methods study of four Canadian

- universities. *Canadian Journal of Higher Education*, 52(3), 42–58. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85148644054>
- Fatimah, Y. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Pendekatan dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Fauria, A., Pananrangi, A. R., & Ismail, I. (2023). Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Tallo Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *Paradigma Journal of Administration*, 1(1), 1–6. <https://journal.unibos.ac.id/pja/article/view/2683>
- Handayani, F. F. (2022). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. <https://repository.uin-suska.ac.id/61350>
- Jacob, U. S., Fredrick, V. A., & Pillay, J. (2025). Aggressive behavior among individuals with intellectual disability: Predictive factor analysis. *International Journal of Diversity in Education*, 25(2), 1–21. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85218859740>
- Kotijah, S. (2024). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan). Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. <https://repository.radenintan.ac.id/33499>
- Liamputtong, P. (2020). *Qualitative research methods* (5th ed.). Oxford University Press. <https://global.oup.com/academic/product/qualitative-research-methods-9780190304302>
- Mulugol, E., Mamentu, M., & Kimbal, A. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Distrik Alama Kabupaten Mimika. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(91). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/29819>
- Nala, M. M. S. J., & Nastia, N. (2020). Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 33–40. <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/jsip/article/view/527>
- Nuridin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Kencana.
- Ruskarini, D. (2017). *Dasar-dasar metode penelitian kualitatif*. Surabaya: Cakra Ilmu.
- Siagian, S. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*.
- Simangunsong, F. (2017). *Metode penelitian sosial kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Valdivia-Yábar, S. V., & López, C. H. (2022). Digital uses of students and college success. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(18), 223–238. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85146751166>
- Wulandari, F. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*