

## Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Marlasi Kabupaten Kepulauan Aru

Aminah Bahasoan<sup>1</sup>, Ahmad Rosandi Sakir<sup>2</sup>, Humairah Almahdali<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura

| ARTICLE INFO   | ABSTRACT  |
|--|---|
| <p><b>Keywords:</b> <i>analisis, kinerja, pegawai</i></p> <p>Article history<br/>Submitted: 23-07-2024<br/>Accepted: 07-08-2024<br/>Revised: 09-10-2025<br/>Available online: 01-12-2024<br/>Published regularly:<br/>December 2024</p> <p>*Corresponding Author<br/>Email address:<br/><a href="mailto:ahmadrosandi8@gmail.com">ahmadrosandi8@gmail.com</a></p> | <p><i>Permasalahan dalam pelayanan di Kantor Camat Marlasi seringkali terkait dengan sejumlah aspek kritis yang memengaruhi kualitas layanan publik, Berupa (1). keterampilan dan kompetensi, (2) Manajemen Waktu, (3) Beban Kerja, (4). Etika dalam Pelayanan Publik. Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Marlasi, Kabupaten Kepulauan Aru. Lokasi penelitian berfokus di Kecamatan Marlasi, Kabupaten Kepulauan Aru. Informan penelitian terdiri dari pegawai di Kantor Camat Marlasi yang terlibat dalam proses pelayanan publik, seperti administratif, perizinan, dan kegiatan lainnya. Infofrman dari Penelitian ini adalah Pegawai dan Masyarakat . Penelitian menyoroti pentingnya evaluasi kompetensi pegawai di Kantor Camat Marlasi, Kepulauan Aru. Keahlian teknis, keterampilan interpersonal, dan pengetahuan menjadi pondasi utama untuk tugas administratif dan pelayanan kepada masyarakat. Camat Marlasi menegaskan bahwa kompetensi, terutama pengetahuan aturan administrasi dan keterampilan teknis, kunci dalam pelayanan yang memuaskan, sesuai teori manajemen sumber daya manusia. Keterampilan interpersonal juga penting dalam pelayanan publik, didukung oleh teori komunikasi organisasi. Analisis kompetensi, termasuk pemahaman pengetahuan teknis, kepatuhan aturan, dan e- government, mencerminkan pendekatan modern. Identifikasi pengembangan melalui analisis kompetensi mendukung pendekatan pembinaan sumber daya manusia. Kesimpulannya, penekanan pada kompetensi dan etika pegawai di Kantor Camat Marlasi dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat.</i></p> |

**How to Cite:** Bahasoan, A., Sakir, A. R., & Almahdali, H. (2024). Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Marlasi Kabupaten Kepulauan Aru. *EVOKASI: Jurnal Kajian Administrasi dan Sosial Terapan*, 3(2), 36-46. DOI: <http://doi.org/10.20961/evokasi.v3i2.1741>

### INTRODUCTION

Sebagai abdi negara, Pegawai Negeri Sipil (PNS) diangkat berdasarkan kriteria keahlian, pendidikan, dan kompetensi yang telah ditetapkan. Mereka bertugas untuk melaksanakan kebijakan pemerintah, memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan menjaga stabilitas pemerintahan



PNS juga diharapkan menjadi garda terdepan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel. Dalam menjalankan tugasnya, PNS diwajibkan untuk mengedepankan etika, integritas, dan profesionalisme. Keseluruhan, peran PNS mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, keuangan, dan administrasi, menjadikannya tulang punggung dalam menjalankan fungsi-fungsi esensial pemerintahan dan memberikan kontribusi nyata untuk kemajuan dan kesejahteraan masyarakat (Sakir, 2023).

Tingkat produktivitas dan kualitas pelayanan publik secara langsung tergantung pada kinerja individu dan kolektif PNS. Evaluasi kinerja menjadi instrumen penting dalam mengukur sejauh mana PNS memenuhi standar tugasnya dan mencapai tujuan organisasi (Wuri, 2022). Peningkatan kinerja PNS juga melibatkan pengembangan kompetensi, manajemen waktu yang efektif, dan keterlibatan dalam kegiatan peningkatan diri. Seiring dengan perkembangan tuntutan masyarakat dan dinamika perubahan zaman, peningkatan terus-menerus dalam kinerja PNS menjadi esensial untuk memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan efisien guna mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Kinerja pegawai dalam pelayanan publik sangat menentukan kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Faktor-faktor seperti responsivitas, efisiensi, dan etika kerja memainkan peran krusial dalam menentukan sejauh mana kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi. Kinerja yang baik mencakup keahlian dalam menangani berbagai situasi, kemampuan berkomunikasi, serta kemauan untuk memberikan solusi yang memuaskan. Pemahaman yang baik terhadap tugas dan tanggung jawab juga menjadi bagian integral dari kinerja yang efektif dalam konteks layanan publik. Evaluasi kinerja yang teratur dan pembinaan terhadap pegawai dapat menjadi instrumen untuk meningkatkan standar dan kualitas layanan, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi dan motivasi yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat (Ilyas & Bahagia, 2021).

Kinerja pegawai dalam pelayanan publik seringkali dihadapkan pada beberapa permasalahan yang mempengaruhi efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu permasalahan utama adalah keterampilan dan kompetensi. Pegawai yang kurang memiliki keterampilan yang relevan dan kompetensi dalam menjalankan tugasnya dapat mengakibatkan ketidakmampuan dalam memberikan layanan yang memuaskan. Beban kinerja menjadi tantangan lain yang signifikan. Adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi tanpa dukungan yang memadai dapat menyebabkan stres dan penurunan kinerja pegawai. Beban kinerja yang berlebihan juga dapat memengaruhi keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang pada gilirannya dapat merugikan kesejahteraan pegawai (Dunggio, 2020).

Manajemen waktu menjadi faktor penting dalam konteks pelayanan publik. Ketidakmampuan untuk efektif mengelola waktu dapat menghambat produktivitas dan menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas. Oleh karena itu, peningkatan manajemen waktu menjadi krusial untuk mengoptimalkan kinerja dan menangani beban kerja dengan lebih efisien. Etika dalam pelayanan publik juga menjadi perhatian utama. Sikap dan perilaku pegawai memainkan peran penting dalam membentuk citra pelayanan publik. Ketidapatuhan terhadap etika kerja dapat merugikan kepercayaan masyarakat dan merugikan integritas lembaga pelayanan publik (Irawan & Laksono, 2020).

Teori kinerja pegawai sering kali mencakup berbagai dimensi yang saling berkaitan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Salah satu teori yang relevan adalah Model Kinerja Karyawan oleh Richard L. Daft. Menurut Daft, kinerja pegawai dapat diukur melalui tiga indikator utama: kompetensi dan keterampilan, manajemen waktu, dan etika pegawai. Kompetensi dan keterampilan merujuk pada sejauh mana pegawai memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas mereka dengan efektif. 37



Keterampilan teknis dan non-teknis yang relevan sangat penting untuk memastikan bahwa pegawai dapat memenuhi standar yang diharapkan dalam pekerjaan mereka.

Manajemen waktu mencerminkan kemampuan pegawai untuk merencanakan dan mengatur waktu mereka dengan efisien, menghindari keterlambatan, dan memprioritaskan tugas dengan tepat. Keterampilan manajemen waktu yang baik berkontribusi pada penyelesaian tugas secara efektif dan meminimalkan stres serta beban kerja yang berlebihan. Etika pegawai mencakup sikap dan perilaku pegawai dalam menjalankan tugas mereka, termasuk integritas, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap norma-norma profesional. Etika kerja yang baik meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat serta menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Teori ini, yang dikembangkan oleh Daft dalam konteks manajemen organisasi, menekankan pentingnya keseimbangan antara keterampilan teknis dan perilaku profesional untuk mencapai kinerja yang optimal.

Kantor Kecamatan Marlasi di Kabupaten Kepulauan Aru bukan sekadar sebuah administrasi pemerintahan lokal, melainkan menjadi pusat penting pelayanan publik bagi masyarakat di wilayah kecamatan tersebut. Sebagai representasi pemerintah di tingkat kecamatan, kantor ini menangani berbagai keperluan administratif dan layanan masyarakat. Masyarakat dapat mengakses berbagai informasi terkait administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan lainnya di Kantor Kecamatan Marlasi. Keberadaan kantor ini menjadi jembatan vital antara pemerintah dan masyarakat setempat. Selain menyediakan informasi, kantor ini juga menjadi tempat pengajuan berbagai permohonan atau pengaduan yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Dengan demikian, Kantor Kecamatan Marlasi bukan hanya sebagai pusat administrasi, tetapi juga sebagai entitas yang berperan aktif dalam memastikan bahwa pelayanan publik berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Sinergi antara kantor kecamatan, pemerintah, dan masyarakat menjadi kunci dalam memastikan efisiensi dan efektivitas layanan publik di tingkat lokal.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Camat Marlasi memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Mereka bertanggung jawab untuk menjalankan berbagai fungsi administratif, mengkoordinasikan kegiatan di tingkat kecamatan, dan menyediakan layanan informasi serta pelayanan administratif kepada masyarakat setempat. Keberadaan PNS di kantor camat menjadi tulang punggung dalam memastikan berbagai program pelayanan publik dapat berjalan dengan baik (Sakir et al., 2024a). PNS di kantor ini juga memiliki peran dalam menjaga keterbukaan dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Mereka harus memastikan bahwa proses administrasi, seperti perizinan, kependudukan, dan pelayanan lainnya, berlangsung efisien dan efektif. Dengan demikian, kantor camat menjadi pusat pelayanan yang terpercaya dan dapat diandalkan oleh masyarakat. Keberhasilan PNS dalam memberikan pelayanan yang baik akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah setempat serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Permasalahan dalam pelayanan di Kantor Camat Marlasi seringkali terkait dengan sejumlah aspek kritis yang memengaruhi kualitas layanan publik. Salah satu isu utama adalah kompetensi pegawai, di mana sebagian pegawai mungkin perlu peningkatan keterampilan atau pengetahuan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Beban kinerja menjadi hambatan lain yang sering dihadapi di kantor tersebut. Tingginya volume tugas dan tanggung jawab dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan. Manajemen waktu yang kurang optimal juga dapat memperparah masalah ini, mengakibatkan penanganan dokumen dan permohonan yang lambat. Etika dalam pelayanan publik menjadi fokus penting, di mana perilaku pegawai dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kredibilitas dan keberlanjutan kantor camat. Oleh karena itu, perlu dilakukan

pembinaan etika dalam pelayanan untuk menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan berintegritas.

Sebelumnya, beberapa penelitian telah mengkaji berbagai aspek kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), namun fokus utama sering kali terbatas pada kompetensi teknis atau aspek administratif semata. Misalnya, penelitian oleh Yuliana (2020) menyoroti pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi PNS dalam meningkatkan kualitas layanan publik di kota besar, sementara studi oleh Sari (2021) lebih menekankan pada peran motivasi dan beban kerja dalam konteks manajemen kinerja di sektor pemerintahan.

Meskipun penelitian-penelitian ini memberikan wawasan berharga, mereka cenderung tidak mencakup pendekatan yang menyeluruh yang menggabungkan kompetensi, beban kerja, manajemen waktu, dan etika dalam satu kajian yang holistik. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengintegrasikan berbagai dimensi tersebut dalam konteks spesifik Kantor Camat Marlasi, Kabupaten Kepulauan Aru, dan mengkaji bagaimana faktor-faktor ini secara sinergis mempengaruhi kinerja PNS serta kualitas pelayanan publik. Pendekatan holistik ini diharapkan memberikan kontribusi baru dalam memahami tantangan kinerja PNS di tingkat lokal dan menawarkan rekomendasi praktis yang lebih terarah bagi perbaikan tata kelola pemerintahan.

Novelty dari penelitian ini terletak pada pendekatan holistik terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Camat Marlasi, Kabupaten Kepulauan Aru. Penelitian ini tidak hanya menggali aspek kompetensi dan keterampilan PNS, tetapi juga memperhatikan beban kinerja, manajemen waktu, dan etika dalam pelayanan publik secara komprehensif. Dengan memfokuskan pada kantor kecamatan sebagai entitas pelayanan publik yang krusial, penelitian ini menawarkan pemahaman mendalam tentang tantangan yang dihadapi PNS dalam menyediakan layanan berkualitas kepada masyarakat.

Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan yang sangat diperlukan tentang bagaimana kondisi di tingkat lokal, seperti Kantor Camat Marlasi, dapat mempengaruhi kinerja PNS dan dampaknya pada kualitas pelayanan publik. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah setempat dalam meningkatkan efisiensi, etika kerja, dan manajemen kinerja PNS untuk mendukung tujuan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjadi kontribusi pada pemahaman teoretis tentang kinerja PNS tetapi juga memiliki relevansi langsung dengan implementasi kebijakan di tingkat lokal.

## METHOD

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Marlasi, Kabupaten Kepulauan Aru. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang berbagai aspek kinerja pegawai, melibatkan penilaian kualitatif terhadap praktik dan perilaku mereka dalam memberikan pelayanan publik. Metode deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan dan memahami konteks serta dinamika yang terlibat dalam kinerja pegawai.

Lokasi penelitian berfokus di Kecamatan Marlasi, Kabupaten Kepulauan Aru. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pentingnya peran kantor camat sebagai penyedia pelayanan publik di tingkat kecamatan. Informan penelitian terdiri dari pegawai di Kantor Camat Marlasi yang terlibat dalam proses pelayanan publik, seperti administratif, perizinan, dan kegiatan lainnya. Selain itu, masyarakat yang menjadi pengguna layanan di kecamatan tersebut juga menjadi informan penting untuk mendapatkan perspektif mereka terhadap kinerja pegawai.

Sumber data dalam penelitian ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pegawai di Kantor Camat Marlasi dan masyarakat yang menjadi pengguna layanan. Kisi-kisi pertanyaan dalam wawancara dengan pegawai mencakup topik-topik seperti: (1) Bagaimana Anda menilai kompetensi dan keterampilan Anda dalam menjalankan tugas? (2) Apa tantangan utama yang Anda hadapi dalam manajemen waktu dan beban kerja? (3) Bagaimana etika kerja Anda mempengaruhi kualitas pelayanan publik? Sedangkan wawancara dengan masyarakat fokus pada: (1) Sejauh mana Anda merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan? (2) Apa saja kendala yang Anda hadapi dalam berinteraksi dengan pegawai? (3) Bagaimana Anda menilai responsivitas dan sikap pegawai dalam menangani keluhan Anda? Selain itu, observasi langsung terhadap proses pelayanan juga menjadi sumber data utama. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen terkait kinerja pegawai, kebijakan pelayanan publik, dan dokumentasi resmi dari Kantor Camat Marlasi.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang terkumpul akan dianalisis secara rinci untuk mengidentifikasi pola, tema, dan karakteristik dalam kinerja pegawai. Proses analisis melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Marlasi, Kabupaten Kepulauan Aru.

## RESULTS AND DISCUSSION

Kecamatan Marlasi, sebagai entitas pemerintahan lokal di Kabupaten Kepulauan Aru, memiliki peran sentral sebagai pusat pelayanan publik bagi masyarakatnya. Dalam pemahaman teoritis, teori kepatuhan pelayanan publik dapat diaplikasikan, mengasumsikan bahwa tingkat kepatuhan pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan. (Nurlaela, 2018). Oleh karena itu, penelitian ini mendefinisikan variabel kinerja pegawai yang mencakup kompetensi, beban kerja, manajemen waktu, dan etika dalam pelayanan sebagai faktor kritis yang berkontribusi terhadap kepatuhan pelayanan publik.

Analisis kompetensi pegawai mencakup pemahaman teori keahlian atau kompetensi kerja (Siregar, 2022). di mana keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya tergantung pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimilikinya. Kedua, teori beban kerja dapat diterapkan, dengan penelitian yang menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat berdampak negatif pada kinerja pegawai (Sakir & Irfan, 2024). Ketiga, manajemen waktu dapat dilihat dari perspektif teori manajemen waktu, di mana efektivitas dan efisiensi pegawai tergantung pada kemampuan mereka mengelola waktu dengan baik (Ahluwalia & Puji, 2020). Terakhir, teori etika pelayanan publik seperti yang diusulkan oleh (Puspitawaty, 2020) dapat memberikan pandangan tentang pentingnya integritas dan etika dalam konteks pelayanan publik.

Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian ini akan memberikan pemahaman yang holistik tentang kinerja pegawai di Kantor Camat Marlasi dan implikasinya terhadap kepatuhan pelayanan publik. Dengan memadukan tinjauan konseptual dan temuan empiris, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan strategi manajemen pegawai yang lebih baik dalam mendukung pelayanan publik yang efektif dan responsif.

### Kompetensi Pegawai di Kantor Camat Marlasi

Hasil penelitian ini menyajikan sorotan terhadap beragam aspek kinerja pegawai di Kantor Camat Marlasi, Kabupaten Kepulauan Aru.

Fase awal penelitian memusatkan perhatian pada evaluasi kompetensi pegawai, yang mencakup pemahaman mendalam tentang keahlian teknis, keterampilan interpersonal, dan pengetahuan yang relevan dalam pelaksanaan tugas administratif serta pemberian layanan kepada masyarakat. Dalam wawancara dengan Camat Marlasi, beliau menegaskan pentingnya kompetensi sebagai dasar utama dalam menjalankan fungsi kantor kecamatan. Menurut Camat Marlasi, *"Kompetensi pegawai adalah fondasi utama untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pengetahuan yang memadai tentang aturan administrasi dan keterampilan*

*teknis untuk menangani berbagai tugas merupakan hal yang sangat penting. Di samping itu, aspek keterampilan interpersonal juga krusial karena kita berinteraksi langsung dengan masyarakat setiap harinya. Kemampuan berkomunikasi secara efektif dan memberikan solusi yang tepat menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan."*

Analisis kompetensi melibatkan pemahaman mendalam tentang pengetahuan teknis yang diperlukan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Hal ini mencakup pemahaman mendalam tentang regulasi administratif, prosedur perizinan, dan penanganan dokumen. Keterampilan teknis juga melibatkan penggunaan perangkat lunak dan teknologi informasi yang relevan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam menjalankan tugas administratif. Pemahaman ini membantu mengidentifikasi area-area di mana pegawai dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Pembahasan dari Hasil penelitian ini memberikan sorotan terhadap berbagai aspek kinerja pegawai di Kantor Camat Marlasi, Kabupaten Kepulauan Aru, dengan penekanan utama pada evaluasi kompetensi pegawai. Fase awal penelitian mencermati keahlian teknis, keterampilan interpersonal, dan pengetahuan yang relevan sebagai elemen-elemen kunci dalam tugas administratif dan pelayanan kepada masyarakat. Wawancara dengan Camat Marlasi memperlihatkan bahwa kompetensi adalah fondasi utama dalam menjalankan fungsi kantor kecamatan, dengan penekanan khusus pada pengetahuan aturan administrasi dan keterampilan teknis.

Teori manajemen sumber daya manusia mendukung temuan ini, terutama teori kompetensi. Menurut teori ini, keberhasilan organisasi bergantung pada keahlian dan keterampilan individu dalam organisasi. Keahlian teknis dan keterampilan interpersonal menjadi fokus utama dalam kompetensi pegawai di kantor kecamatan. Teori ini menyarankan bahwa pegawai yang memiliki kompetensi yang baik dalam hal keahlian teknis dan keterampilan interpersonal cenderung memberikan kinerja yang lebih unggul. Selanjutnya, aspek keterampilan interpersonal juga dianggap krusial dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Menurut Camat Marlasi, interaksi langsung dengan masyarakat setiap hari menuntut kemampuan berkomunikasi secara efektif dan memberikan solusi yang tepat. Teori komunikasi organisasi mendukung ide bahwa kemampuan berkomunikasi dengan baik merupakan elemen kunci dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan. Komunikasi interpersonal yang efektif menciptakan hubungan yang positif antara pegawai dan masyarakat, mendukung kepercayaan dan kepuasan (Mulasari & Suratman, 2021).

Analisis kompetensi yang mencakup pemahaman mendalam tentang pengetahuan teknis mengenai regulasi administratif, prosedur perizinan, dan penanganan dokumen juga mencerminkan pentingnya kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur. Teori administrasi publik menyoroti kebutuhan akan pemahaman dan ketaatan terhadap aturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan memiliki kompetensi ini, pegawai dapat menjalankan tugas mereka sesuai dengan aturan yang berlaku, memastikan kepatuhan, transparansi, dan akuntabilitas dalam administrasi publik. Penggunaan perangkat lunak dan teknologi informasi yang relevan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam menjalankan tugas administratif mencerminkan pendekatan e-government. Teori e-government menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan.

Oleh karena itu, pemahaman dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi bagian integral dari kompetensi pegawai dalam administrasi publik. Identifikasi area di mana pegawai dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan mencerminkan pendekatan pembinaan sumber daya manusia. Teori ini menyoroti bahwa investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, seperti pelatihan dan pendidikan, dapat meningkatkan kinerja individu dan organisasi. Dengan mengidentifikasi kebutuhan pengembangan pegawai melalui analisis kompetensi, kantor kecamatan dapat merancang program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan kualifikasi dan keterampilan pegawai.

### **Beban Kinerja Pegawai Kantor Camat Marlasi**

Penelitian juga mengamati beban kerja sebagai faktor kunci yang signifikan dalam mengevaluasi kinerja pegawai di Kantor Camat Marlasi. Temuan menunjukkan bahwa pegawai sering dihadapkan pada tuntutan tugas yang kompleks dan volume kerja yang tinggi. Dalam wawancara, Camat Marlasi menegaskan bahwa beban kerja yang tinggi memang menjadi kenyataan di kantor kecamatan. Menurut Camat Marlasi,

*"Beban kerja yang tinggi memang menjadi bagian dari keseharian di kantor kecamatan. Pegawai di sini harus mampu mengelola waktu dan prioritas dengan baik untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Ini adalah tantangan nyata, dan kita perlu mencari solusi agar kinerja tetap optimal."*

Dalam konteks ini, teori manajemen waktu dapat memberikan perspektif yang berguna. Menurut teori ini, manajemen waktu yang efektif adalah keterampilan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan meningkatkan produktivitas. Pegawai yang dapat mengelola waktu dengan baik cenderung dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih efisien, mengurangi stres, dan meningkatkan kinerja keseluruhan. Selain itu, teori beban kerja juga dapat diterapkan untuk memahami dampak beban kerja yang tinggi pada kinerja pegawai. Menurut teori ini, beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan stres, penurunan produktivitas, dan peningkatan risiko kesalahan. Oleh karena itu, mencari solusi untuk mengelola beban kerja, seperti redistribusi tugas atau peningkatan kapasitas sumber daya, dapat menjadi langkah-langkah yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dalam menghadapi tantangan beban kerja yang tinggi, perlu juga mempertimbangkan pendekatan pembangunan tim dan delegasi tugas. Teori manajemen tim menekankan kolaborasi dan pembagian tanggung jawab dalam tim untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja keseluruhan. Delegasi tugas yang tepat dapat membantu mengurangi beban individual dan memanfaatkan keahlian khusus dalam tim (Triono et al., 2021).

### **Manajemen Waktu Pegawai Kantor Camat Marlasi**

Dalam menghadapi tantangan beban kerja yang signifikan, manajemen waktu menjadi fokus utama di Kantor Camat Marlasi. Camat Marlasi menekankan pentingnya keterampilan manajemen waktu dalam menanggapi kompleksitas tugas-tugas yang beragam. Beliau menyatakan,

*"Manajemen waktu adalah keterampilan yang harus dikuasai oleh setiap pegawai. Dengan tugas yang beragam, kita perlu memastikan bahwa waktu digunakan dengan efisien. Dalam hal ini, pelatihan dan pendampingan terkait manajemen waktu bisa menjadi investasi berharga untuk meningkatkan kinerja."*

Pernyataan ini menunjukkan pemahaman bahwa pengelolaan waktu yang efisien dapat membantu mengatasi beban kerja yang tinggi. Teori manajemen waktu mendukung gagasan ini dengan menekankan bahwa penggunaan waktu yang baik dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi stres, dan meningkatkan efisiensi individu.

Pelatihan dan pendampingan dalam manajemen waktu dapat memberikan pegawai kiat dan strategi untuk mengelola waktu mereka dengan lebih baik, termasuk teknik perencanaan, prioritas tugas, dan pengelolaan gangguan.

Selain itu, pendekatan ini sesuai dengan teori pengembangan sumber daya manusia. Teori ini menekankan investasi dalam pengembangan keterampilan individu untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks ini, pelatihan manajemen waktu dianggap sebagai investasi berharga yang dapat memberikan keuntungan jangka panjang dalam meningkatkan keterampilan pegawai dan, pada gilirannya, kinerja keseluruhan kantor kecamatan. Adopsi pelatihan dan pendampingan juga dapat mencerminkan teori pembelajaran organisasi, yang menekankan pentingnya organisasi untuk terus belajar dan mengembangkan keterampilan anggota timnya. Dengan memberikan dukungan dalam bentuk pelatihan, organisasi dapat menciptakan lingkungan di mana pegawai merasa didukung dalam mengatasi tantangan beban kerja dan terus meningkatkan keterampilan mereka (Rianda & Winarno, 2022).

### **Etika dalam Pelayanan Pegawai Kantor Camat Marlasi**

Hasil penelitian ini membahas peran etika pegawai dalam pelayanan di Kantor Camat Marlasi, Kabupaten Kepulauan Aru. Fokus utama adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana etika pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Dalam wawancara dengan dua orang masyarakat yang menjadi informan, ditemukan pandangan yang memberikan pemahaman mendalam tentang peran etika dalam pelayanan publik. Salah satu responden menyampaikan,

*"Etika pegawai sangat memengaruhi pengalaman kita saat berurusan dengan kantor kecamatan. Sikap mereka, responsivitas, dan integritas berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan."*

Pernyataan ini mencerminkan pandangan bahwa etika pegawai tidak hanya menjadi hal penting dalam konteks pelayanan publik tetapi juga memiliki dampak signifikan terhadap hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Seorang responden lainnya menambahkan,

*"Sikap pegawai sangat berpengaruh. Jika mereka ramah, membantu, dan menjunjung tinggi etika dalam bekerja, kami merasa dihargai sebagai warga. Sebaliknya, jika mereka kurang etis, itu menciptakan ketidaknyamanan dan merusak hubungan dengan pemerintah."*

Pernyataan ini menegaskan bahwa etika pegawai tidak hanya menjadi pertimbangan internal tetapi juga menciptakan dampak eksternal pada persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Teori etika pelayanan publik mendukung temuan ini dengan menekankan pentingnya sikap, perilaku, dan integritas pegawai dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Etika pelayanan publik mencakup prinsip-prinsip moral dan nilai-nilai yang harus dipegang teguh oleh pegawai dalam interaksi mereka dengan masyarakat. Pengamatan dari hasil wawancara ini mencerminkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik juga melibatkan aspek etika yang dipegang oleh pegawai.

Pentingnya etika dalam pelayanan publik di Kantor Camat Marlasi menunjukkan perlunya penekanan pada pelatihan etika bagi pegawai. Dalam konteks ini, teori pembangunan sumber daya manusia mendukung pendekatan ini. Pelatihan etika dapat membantu membangun kesadaran, integritas, dan tanggung jawab pegawai, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan berintegritas.

Dalam merumuskan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa etika pegawai memiliki dampak yang signifikan dalam pelayanan di Kantor Camat Marlasi. Pandangan masyarakat memperkuat pemahaman bahwa etika pegawai tidak hanya menjadi norma internal tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan publik yang positif atau negatif bagi masyarakat.

Sejalan dengan teori etika pelayanan publik dan pembangunan sumber daya manusia, perhatian yang serius terhadap etika pegawai melalui pelatihan dan pendampingan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah setempat (Sakir et al., 2024b).

## CONCLUSION

Penelitian ini menyoroti pentingnya evaluasi kompetensi pegawai di Kantor Camat Marlasi, Kepulauan Aru. Keahlian teknis, keterampilan interpersonal, dan pengetahuan terbukti menjadi pondasi utama dalam menjalankan tugas administratif dan memberikan layanan kepada masyarakat. Camat Marlasi menegaskan bahwa kompetensi, terutama dalam pengetahuan aturan administrasi dan keterampilan teknis, menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, sesuai dengan teori manajemen sumber daya manusia dan kompetensi. Keterampilan interpersonal juga diakui sebagai faktor krusial dalam memberikan pelayanan publik yang baik, didukung oleh teori komunikasi organisasi. Analisis kompetensi, termasuk pemahaman mendalam tentang pengetahuan teknis, kepatuhan terhadap aturan, dan pemanfaatan teknologi informasi, mencerminkan pendekatan e-government. Identifikasi area pengembangan melalui analisis kompetensi mendukung pendekatan pembinaan sumber daya manusia. Investasi dalam pelatihan dan pengembangan pegawai diakui sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Kesimpulannya, penekanan pada kompetensi dan etika pegawai di Kantor Camat Marlasi dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah setempat.

Penelitian menyoroti beban kerja sebagai faktor kunci dalam mengevaluasi kinerja pegawai di Kantor Camat Marlasi. Temuan menunjukkan bahwa pegawai dihadapkan pada tuntutan tugas kompleks dan volume kerja tinggi, yang diakui Camat Marlasi sebagai bagian dari keseharian di kantor kecamatan. Camat Marlasi menekankan perlunya pegawai mengelola waktu dan prioritas dengan baik untuk menjaga kinerja optimal. Teori manajemen waktu memberikan perspektif bahwa keterampilan manajemen waktu yang efektif diperlukan untuk mencapai tujuan dan meningkatkan produktivitas, mengurangi stres, serta meningkatkan kinerja keseluruhan. Teori beban kerja menyoroti dampak beban kerja berlebihan, termasuk stres, penurunan produktivitas, dan risiko kesalahan. Oleh karena itu, mencari solusi, seperti redistribusi tugas atau peningkatan kapasitas sumber daya, menjadi langkah-langkah signifikan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dalam mengatasi tantangan beban kerja tinggi, perlu mempertimbangkan pendekatan pembangunan tim dan delegasi tugas. Teori manajemen tim menekankan kolaborasi dan pembagian tanggung jawab dalam tim sebagai cara untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja keseluruhan. Delegasi tugas yang tepat dapat membantu mengurangi beban individual dan memanfaatkan keahlian khusus dalam tim. Kesimpulannya, mengelola beban kerja dengan bijak dan menerapkan strategi manajemen waktu dapat membantu meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai di Kantor Camat Marlasi.

Pelatihan manajemen waktu dianggap sebagai investasi berharga yang dapat memberikan keuntungan jangka panjang dalam meningkatkan keterampilan pegawai dan, pada gilirannya, kinerja keseluruhan kantor kecamatan. Adopsi pelatihan dan pendampingan juga dapat mencerminkan teori pembelajaran organisasi, yang menekankan pentingnya organisasi untuk terus belajar dan mengembangkan keterampilan anggota timnya. Dengan memberikan dukungan dalam bentuk pelatihan, organisasi dapat menciptakan lingkungan di mana pegawai merasa didukung dalam mengatasi tantangan beban kerja dan terus meningkatkan keterampilan mereka.



Etika pegawai memiliki dampak yang signifikan dalam pelayanan di Kantor Camat Marlasi. Pandangan masyarakat memperkuat pemahaman bahwa etika pegawai tidak hanya menjadi norma internal tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan publik yang positif atau negatif bagi masyarakat. Sejalan dengan teori etika pelayanan publik dan pembangunan sumber daya manusia, perhatian yang serius terhadap etika pegawai melalui pelatihan dan pendampingan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah setempat.

## BIBLIOGRAPHY

- Ahluwalia, L., & Puji, K. (2020). KEPEMIMPINAN PEMBERDAYAAN PADA KINERJA KARYAWAN DAN KESEIMBANGAN PEKERJAAN RUMAH DI MASA PANDEMI COVID-19. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 7(2), 120–131.
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 7(1), 1–9.
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, 3(6), 5231–5239.
- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). Revital J Ilmu Manaj, 8.
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 9(1), 198–210.
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 2(2), 148–159.
- Rianda, S., & Winarno, A. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT RAJASALAND BANDUNG. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 9(2), 192–203.
- Sakir, A. R. (2023). Analisis Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Pada Pasar Mardika Kota Ambon. Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK), 3(2), 58–69.
- Sakir, A. R., Amaliah, Y., & Lukman, J. P. (2024a). The Level of Community Participation in Human Resource Development in Barakkae Village, Bone Regency. BAILEO: JURNAL SOSIAL HUMANIORA, 1(2), 155–165.
- Sakir, A. R., Amaliah, Y., & Lukman, J. P. (2024b). The Village Government's Strategy to Enhance Women's Participation in Development in Desa Poleonro, Lamuru District, Bone Regency. Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi, 3(1), 12–22.
- Sakir, A. R., & Irfan, B. (2024). INOVASI TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BATU MEJA KOTA AMBON. Trajectories of Public Administration, 1(1), 81–96.
- Siregar, M. P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Penerima Pendapatan Dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Aek Kanopan. Journal Economy and Currency Study (JECS), 4(1), 1–13.



- Triono, T., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4).
- Wuri, J. (2022). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19 (Studi Di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa). *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 11(1).

