



Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

Volume 16 Nomor 1 Tahun 2026 : 164 – 174

<http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA>

DOI: 10.33592/jiia.v16i1.8842

p-ISSN 2477-5088

e-ISSN 2716-2621

Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Publik: Studi pada Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie

Government Bureaucracy Performance in Public Service: A Study at the Mutiara Sub-District Office, Pidie Regency

¹Zulfikar; ²Mulyadi; ³Rozaili

^{1,3}Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jabal Ghafur, Sigli, Aceh

²Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Malikussaleh, Aceh

Email: zulfikar@unigha.ac.id

(Diterima: 09-Juni-2026; Ditelaah: 17-Juli-2026; Disetujui: 25-Juni-2026)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie yang berjumlah 19 orang, dengan teknik pengambilan sampel total sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih rendahnya motivasi dan disiplin kerja sebagian pegawai, serta keterbatasan kompetensi teknis dan manajerial aparatur akibat minimnya kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan. Keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor pendukung kinerja birokrasi meliputi struktur organisasi yang jelas, komitmen pimpinan, hubungan kerja yang baik antarpegawai, serta dukungan masyarakat, sedangkan faktor penghambat meliputi rendahnya motivasi dan disiplin kerja, keterbatasan kompetensi aparatur, kurang memadainya fasilitas pelayanan, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas. Berdasarkan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, kinerja birokrasi dinilai cukup

baik namun masih memerlukan perbaikan, terutama pada aspek produktivitas dan kualitas pelayanan.

Kata kunci: aparatur pemerintah, kinerja, birokrasi, pelayanan publik

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the performance of government bureaucracy in providing services at the Mutiara Sub-district Office, Pidie Regency, and to identify the factors that support and hinder its implementation. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and questionnaires. The population in this study were all 19 employees of the Mutiara Sub-district Office, Pidie Regency, using a total sampling technique. The data obtained were analyzed using simple descriptive analysis techniques. The results show that bureaucratic performance in public service delivery at the Mutiara Sub-district Office is categorized as fairly good, although not yet fully optimal, as reflected in the relatively low work motivation and discipline of some employees, as well as the limited technical and managerial competencies of the apparatus due to minimal opportunities for education and training. Inadequate facilities and infrastructure also hinder efforts to improve service quality. Supporting factors include a clear organizational structure, leadership commitment, good working relationships among employees, and community support, while inhibiting factors include low employee motivation and discipline, limited apparatus competencies, insufficient service facilities, and increasing public demands for fast and high-quality services. Based on the indicators of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability, bureaucratic performance is considered fairly good but still requires improvement, particularly in productivity and service quality.

Keywords: government apparatus, performance, bureaucracy, public service,

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama birokrasi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan berkeadilan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kemudahan dan keterjangkauan. Dalam konteks reformasi birokrasi, pelayanan publik tidak lagi hanya dipandang sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai wujud nyata kehadiran pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Kinerja birokrasi menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan kemampuan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional. Kinerja birokrasi tidak hanya diukur dari keberhasilan menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga dari kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, transparan, dan akuntabel. Semakin baik kinerja birokrasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Sebaliknya, rendahnya kinerja birokrasi akan berdampak

pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta munculnya berbagai keluhan mengenai proses pelayanan.

Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki peran strategis dalam memberikan berbagai layanan administrasi kepada masyarakat. Kantor camat merupakan ujung tombak pemerintah daerah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti pelayanan administrasi kependudukan, surat keterangan, rekomendasi perizinan, fasilitasi pemerintahan desa, serta berbagai layanan administratif lainnya. Posisi strategis tersebut menuntut kecamatan untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel sesuai dengan harapan masyarakat yang terus berkembang.

Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat juga dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai tantangan yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan, antara lain meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan berbasis digital, keterbatasan jumlah maupun kapasitas aparatur, serta perlunya peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja birokrasi masih menjadi kebutuhan penting agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan telaah terhadap berbagai penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian lebih banyak memfokuskan kajian pada kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, maupun efektivitas pelayanan administrasi di instansi pemerintah. Penelitian yang secara khusus mengkaji kinerja birokrasi pemerintah dengan menggunakan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas pada tingkat kecamatan, khususnya di Kabupaten Pidie, masih relatif terbatas. Dengan demikian, terdapat research gap berupa keterbatasan kajian empiris mengenai bagaimana kinerja birokrasi pada tingkat kecamatan memengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pencapaian kinerja tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan tersebut melalui analisis terhadap kinerja birokrasi di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie untuk mengetahui sejauh mana kinerja birokrasi yang telah dilaksanakan berdasarkan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian administrasi publik sekaligus menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Pidie, khususnya Kantor Camat Mutiara, dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja birokrasi dan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie; (2) faktor-faktor apa saja yang mendukung kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie; dan (3) faktor-faktor

apa saja yang menghambat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Surachmad (2013), yang menyatakan bahwa metode deskriptif adalah menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya mengenai situasi yang dialami, suatu hubungan, kegiatan, pandangan yang tampak, atau suatu proses yang sedang berlangsung, kecenderungan yang tampak, serta pertentangan yang meruncing.

Instrumen penelitian merupakan elemen penting dalam suatu penelitian, terutama terhadap alat-alat yang digunakan yang sangat bergantung pada jenis penelitian. Selain mempergunakan literatur-literatur tertentu, penelitian ini juga menggunakan berbagai peraturan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas sebagai landasan teoritis dalam pembahasan lebih lanjut. Alat-alat yang digunakan dalam mengumpulkan data yang diperlukan antara lain: (1) angket, yaitu daftar pertanyaan yang disusun secara kronologis terkait masalah yang diteliti; (2) observasi, yaitu pengamatan langsung ke lokasi penelitian; dan (3) wawancara, yaitu teknik untuk memperoleh data melalui tanya jawab dengan informan.

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie, dengan populasi seluruh pegawai yang bertugas pada kantor tersebut. Merujuk pada pendapat Arikunto (2013) bahwa apabila jumlah subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semua, sedangkan jika lebih dari 100 dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%, maka penelitian ini menggunakan teknik total sampling dengan mengambil seluruh pegawai sebagai sampel, yaitu sebanyak 19 orang. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung ke lokasi penelitian serta wawancara dengan para responden menggunakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan. Data sekunder diperoleh dengan menelaah berbagai literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Seluruh data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan, dikelompokkan, dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif sederhana sesuai dengan tujuan penelitian.

C. HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan angket yang dilakukan terhadap 19 pegawai Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie, secara umum kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan disiplin sebagian pegawai masih tergolong rendah, kompetensi teknis dan manajerial aparatur belum merata karena minimnya kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan, serta sebagian

sarana dan prasarana pelayanan mengalami kerusakan dan belum diperbarui. Di sisi lain, penelitian juga menemukan sejumlah faktor yang mendukung capaian kinerja tersebut, yaitu struktur organisasi yang jelas, komitmen pimpinan, hubungan kerja yang harmonis antarpegawai, dan dukungan masyarakat dalam mengikuti prosedur pelayanan. Apabila diukur menggunakan lima indikator kinerja birokrasi—produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas—hasil penelitian menunjukkan variasi capaian, dengan responsibilitas dan akuntabilitas relatif lebih baik dibandingkan produktivitas dan kualitas pelayanan yang masih memerlukan perbaikan. Uraian rinci atas masing-masing temuan ini disajikan pada bagian diskusi berikut.

Diskusi

Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie

Kinerja birokrasi merupakan tingkat keberhasilan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kinerja birokrasi dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, transparan, dan akuntabel. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie, kinerja birokrasi dalam pelayanan publik masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1. Motivasi Kerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai di Kantor Camat Mutiara masih tergolong rendah. Kondisi ini terlihat dari sikap sebagian pegawai yang melaksanakan tugas hanya sebagai rutinitas administratif dan berorientasi pada penyelesaian pekerjaan sesuai prosedur, tanpa disertai dorongan yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pegawai cenderung bekerja sekadar memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan, sehingga inisiatif untuk mencari cara kerja yang lebih efektif, efisien, dan inovatif masih relatif terbatas.

Rendahnya motivasi kerja juga tercermin dari kurangnya antusiasme pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat waktu. Dalam beberapa situasi, pegawai menunjukkan sikap pasif terhadap berbagai permasalahan yang muncul di lingkungan kerja dan lebih menunggu arahan dari atasan daripada mengambil inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan secara mandiri. Dampak dari rendahnya motivasi kerja tersebut dapat dilihat pada produktivitas pegawai yang belum optimal, ditunjukkan oleh lambatnya penyelesaian pekerjaan, kurangnya kreativitas dalam menyelesaikan tugas, serta minimnya upaya untuk melakukan perbaikan terhadap proses pelayanan yang ada.

Menurut Hasibuan (2019), motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang sehingga mereka bersedia bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi umumnya akan menunjukkan semangat kerja yang lebih baik, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang diemban, disiplin dalam melaksanakan pekerjaan, serta berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai inovasi dan perbaikan kinerja. Oleh karena itu, peningkatan motivasi kerja pegawai menjadi salah satu aspek yang perlu

mendapat perhatian serius dari pimpinan organisasi, antara lain melalui pemberian penghargaan atas prestasi kerja, penerapan sistem penilaian kinerja yang objektif, pemberian kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan, serta membangun komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai.

2. Disiplin Kerja Pegawai

Disiplin kerja merupakan salah satu indikator utama yang menentukan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat kedisiplinan pegawai tidak hanya tercermin dari kepatuhan terhadap jam kerja, tetapi juga dari konsistensi dalam menjalankan tugas, mematuhi peraturan organisasi, serta memanfaatkan waktu kerja secara produktif. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, masih ditemukan berbagai bentuk pelanggaran disiplin, seperti pegawai yang datang terlambat, meninggalkan kantor pada jam kerja tanpa alasan yang jelas, serta kurang optimal dalam memanfaatkan jam kerja untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Rendahnya disiplin kerja berdampak langsung terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Ketidakhadiran atau keterlambatan pegawai mengakibatkan terganggunya proses pelayanan, memperpanjang waktu penyelesaian administrasi, serta menurunkan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima masyarakat. Permasalahan tersebut diduga tidak hanya disebabkan oleh rendahnya kesadaran individu dalam menaati aturan, tetapi juga dipengaruhi oleh belum optimalnya sistem pengawasan, lemahnya konsistensi dalam penegakan disiplin, serta kurang tegasnya pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih intensif, penerapan aturan yang konsisten, serta komitmen seluruh unsur organisasi untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai sebagai fondasi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Kompetensi Teknis dan Manajerial Aparatur

Kompetensi aparatur merupakan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai bidang pekerjaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi teknis dan manajerial pegawai di Kantor Camat Mutiara masih belum merata. Sebagian besar pegawai belum pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) yang berkaitan dengan peningkatan kapasitas pelayanan publik maupun kepemimpinan; data penelitian menunjukkan hanya satu orang pegawai yang telah mengikuti Diklat PIM IV, sementara pegawai lainnya belum memperoleh kesempatan yang sama. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan karena aparatur belum sepenuhnya memiliki kemampuan yang memadai dalam menghadapi perkembangan kebutuhan masyarakat dan tuntutan pelayanan yang semakin kompleks.

4. Fasilitas dan Sarana Pendukung Pelayanan

Fasilitas kerja merupakan faktor pendukung yang sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian fasilitas pelayanan di Kantor Camat Mutiara telah tersedia dan dapat digunakan untuk mendukung kegiatan pelayanan masyarakat, namun masih terdapat beberapa fasilitas yang mengalami kerusakan dan belum dilakukan pembaruan. Keterbatasan fasilitas tersebut dapat

menghambat proses pelayanan, terutama dalam penyelesaian administrasi yang memerlukan dukungan teknologi dan peralatan kerja yang memadai.

Faktor-Faktor yang Mendukung Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung kinerja birokrasi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie. Faktor pertama adalah adanya struktur organisasi yang jelas, yang memberikan kejelasan mengenai pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap pegawai sehingga dapat meminimalkan tumpang tindih pekerjaan maupun kesalahan dalam pelaksanaan tugas, serta mempermudah koordinasi antarbagian. Faktor kedua adalah komitmen pimpinan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Camat sebagai pimpinan memiliki peran penting dalam mengarahkan, mengawasi, dan mengevaluasi kinerja aparatur, tercermin dari pengawasan berkala terhadap pelaksanaan tugas pegawai, pemberian arahan mengenai standar pelayanan, serta dorongan agar pegawai bekerja secara profesional, disiplin, dan bertanggung jawab.

Faktor ketiga adalah hubungan kerja yang harmonis antarpegawai, yang menciptakan suasana kerja kondusif dan mendukung kerja sama yang efektif dalam melaksanakan tugas pelayanan. Faktor keempat adalah dukungan masyarakat terhadap program pemerintah, yang tercermin dari kesadaran masyarakat untuk mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan tertib. Temuan ini sejalan dengan Mareta Y & Frinaldi (2025) yang menekankan bahwa inovasi budaya organisasi—termasuk komitmen pimpinan dan sinergi kerja antarpegawai—berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis kualitas di lingkungan birokrasi pemerintah.

Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan

Selain faktor-faktor pendukung, terdapat pula beberapa faktor yang menghambat kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie. Hambatan pertama adalah rendahnya motivasi kerja sebagian pegawai, yang menyebabkan kurangnya inisiatif, kreativitas, dan inovasi dalam menjalankan tugas. Hambatan kedua adalah disiplin kerja yang belum optimal, di mana masih terdapat pegawai yang belum sepenuhnya mematuhi ketentuan mengenai jam kerja, penyelesaian tugas, maupun standar operasional pelayanan, sehingga efektivitas dan ketepatan waktu pelayanan menjadi terganggu.

Hambatan ketiga adalah keterbatasan kompetensi teknis dan manajerial aparatur akibat minimnya kesempatan mengikuti pendidikan, pelatihan, maupun kegiatan pengembangan kapasitas. Hambatan keempat adalah keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, di mana beberapa fasilitas telah mengalami kerusakan atau belum diperbarui sehingga kurang mampu menunjang aktivitas pelayanan secara maksimal. Hambatan kelima adalah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan berkualitas, sementara kemampuan sumber daya manusia, anggaran, serta fasilitas yang dimiliki masih relatif terbatas.

Kondisi ini memperkuat pentingnya penguatan akuntabilitas dan pengawasan dalam birokrasi. Sejalan dengan hal tersebut, Maritza & Taufiqurokhman (2024) dalam

penelitiannya di Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi menemukan bahwa pengawasan publik yang aktif oleh masyarakat sipil berperan penting dalam mendorong peningkatan akuntabilitas birokrasi. Temuan tersebut relevan dengan kondisi di Kantor Camat Mutiara, di mana lemahnya konsistensi pengawasan internal turut berkontribusi terhadap belum optimalnya disiplin dan produktivitas kerja pegawai, sehingga penguatan pengawasan – baik secara internal maupun melalui partisipasi masyarakat – perlu menjadi salah satu prioritas perbaikan.

Analisis Kinerja Birokrasi Berdasarkan Indikator Pelayanan Publik

Analisis kinerja birokrasi pada Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie dilakukan menggunakan indikator kinerja birokrasi yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2018), yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kelima indikator tersebut menjadi tolok ukur untuk menilai sejauh mana birokrasi mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Dari aspek produktivitas, kinerja birokrasi di Kantor Camat Mutiara masih belum menunjukkan hasil yang optimal, dipengaruhi oleh rendahnya motivasi kerja sebagian pegawai serta masalah kedisiplinan dalam menjalankan tugas, sehingga berdampak pada lambatnya penyelesaian beberapa jenis pelayanan administrasi. Ditinjau dari kualitas pelayanan, pelayanan yang diberikan tergolong cukup baik, tercermin dari upaya aparatur memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan sesuai prosedur, meskipun masih memerlukan peningkatan pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan akibat keterbatasan jumlah pegawai, kemampuan teknis yang belum merata, serta keterbatasan fasilitas pendukung.

Pada indikator responsivitas, birokrasi telah menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam mengenali dan merespons kebutuhan masyarakat, meskipun belum sepenuhnya mampu memenuhi seluruh harapan masyarakat terkait lamanya proses pelayanan dan keterbatasan informasi prosedur. Dari aspek responsibilitas, pelaksanaan pelayanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan, prosedur, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, menunjukkan komitmen aparatur untuk menjalankan tugas secara profesional. Sementara itu, dari indikator akuntabilitas, kinerja birokrasi dapat dikatakan relatif baik karena pelaksanaan pelayanan selalu mengacu pada mekanisme administrasi dan ketentuan yang telah ditetapkan, meskipun upaya peningkatan akuntabilitas tetap diperlukan melalui penguatan sistem pengawasan, transparansi informasi, dan evaluasi kinerja secara berkala. Penguatan akuntabilitas melalui pemanfaatan teknologi juga menjadi pertimbangan penting ke depan. Wahyiah (2025) dalam Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi menekankan bahwa tata kelola pemerintahan yang berbasis digital berkontribusi terhadap peningkatan transparansi, kecepatan, dan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal. Temuan tersebut memberi arah strategis bagi Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie untuk mulai mengembangkan digitalisasi layanan administrasi sebagai salah satu upaya memperbaiki aspek produktivitas dan kualitas pelayanan yang masih menjadi titik lemah dalam penelitian ini.

Berdasarkan kelima indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja birokrasi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie berada pada kategori cukup baik. Upaya peningkatan motivasi dan disiplin kerja pegawai perlu menjadi prioritas agar produktivitas organisasi semakin meningkat, disertai pengembangan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi, serta penguatan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja secara berkesinambungan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie, dapat disimpulkan bahwa kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan berkualitas. Kinerja birokrasi di Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie belum sepenuhnya optimal, terlihat dari masih rendahnya motivasi dan disiplin kerja sebagian pegawai serta kompetensi aparatur yang masih perlu ditingkatkan, meskipun pelayanan tetap dapat berjalan karena adanya struktur organisasi yang jelas dan komitmen pimpinan. Faktor-faktor yang mendukung kinerja birokrasi meliputi struktur organisasi yang jelas, komitmen pimpinan, hubungan kerja yang baik antarpegawai, serta dukungan masyarakat dalam mengikuti prosedur pelayanan, sedangkan faktor-faktor yang menghambat kinerja birokrasi meliputi rendahnya motivasi dan disiplin kerja pegawai, keterbatasan kompetensi teknis dan manajerial aparatur, kurang memadainya sarana dan prasarana pelayanan, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Berdasarkan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, kinerja birokrasi menunjukkan hasil yang cukup baik namun masih memerlukan perbaikan terutama pada aspek produktivitas dan kualitas pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut. Pimpinan Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie perlu meningkatkan motivasi kerja pegawai melalui pemberian penghargaan (reward), pembinaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, disertai peningkatan disiplin kerja pegawai melalui pengawasan yang lebih intensif, penerapan aturan kepegawaian secara konsisten, serta pemberian sanksi dan penghargaan sesuai ketentuan yang berlaku. Pemerintah daerah juga perlu memberikan kesempatan yang lebih luas kepada aparatur untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur, serta melakukan perbaikan dan pengadaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, terutama fasilitas yang telah mengalami kerusakan. Selain itu, Kantor Camat Mutiara Kabupaten Pidie perlu terus melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan secara berkala dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan, dan aparatur pemerintah diharapkan mampu mengembangkan inovasi pelayanan yang lebih sederhana, cepat, transparan, dan berbasis teknologi guna menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Awaluddin, A., & Zulfikar, Z. (2020). Peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. *Jurnal Sains Riset*, 10(2), 94–104.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jarah, I., & Zulfikar, Z. (2023). Kinerja keuchik Gampong Raya Kecamatan Trienggadeng Kabupaten Pidie Jaya dalam menjalankan fungsi dan peranannya terhadap pembangunan. *Jurnal Administrasi dan Sosial Sains*, 2(1).
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik (Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mareta Y, A., & Frinaldi, A. (2025). Peran inovasi budaya organisasi dalam meningkatkan layanan publik yang berbasis kualitas di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(1), 66–81.
- Maritza, D. F., & Taufiqurokhman, T. (2024). Peranan masyarakat sipil dalam peningkatan akuntabilitas birokrasi melalui pengawasan publik yang aktif. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 14(1), 71–84.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Boston: Pearson.
- Sedarmayanti. (2018). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surachmad, W. (2013). *Pengantar penelitian ilmiah: Dasar, metode, teknik*. Bandung: Tarsito.
- Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.

- Wahyiah, I. R. (2025). Tata kelola pemerintahan desa dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(1), 116–127.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Zulfikar, Z., Muis, M., Mulyadi, M., & Bahagia, B. (2025). Peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Aceh. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(2).