



Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan

Muh. Alief Syahputra, Subhan Djaya

^{1,2}Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia
asheppkapten@gmail.com

Keywords:

Civil Servants, Employee Performance

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of civil servants (ASN) and the supporting and inhibiting factors at the Manpower and Transmigration Office of South Sulawesi Province. The research used a qualitative method, using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation, and data analysis techniques such as data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that civil servant productivity is measured through indicators such as target achievement, work quality, discipline, initiative, and competency development. The quality of public service focuses on meeting public expectations through service standards, regular training, and a prompt response to complaints. Accountability is achieved through a transparent reporting system, adherence to standard operating procedures (SOPs), and periodic audits, which support increased public trust. Supporting factors for performance include competency improvement through training and workshops, job satisfaction influenced by a positive work environment and fair promotion opportunities, and harmonious working relationships. However, this study also identified several obstacles, including limited work facilities, such as meeting rooms and computer equipment, and a lack of communication regarding job promotion opportunities.

Kata Kunci:

ASN,
Kinerja Pegawai

ABSTRAK

Penelitian bertujuan mengetahui kinerja ASN dan faktor pendukung dan penghambat terhadap kinerja ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi menggunakan analisis data seperti reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas ASN diukur melalui indikator seperti pencapaian target, kualitas hasil kerja, disiplin, inisiatif, dan pengembangan kompetensi. Kualitas pelayanan publik berfokus pada pemenuhan harapan masyarakat melalui standar pelayanan, pelatihan rutin, dan respons cepat terhadap keluhan. Akuntabilitas tercapai melalui sistem pelaporan transparan, kepatuhan terhadap SOP, dan audit berkala, yang mendukung peningkatan kepercayaan masyarakat. Faktor pendukung kinerja meliputi peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan workshop, kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang positif dan kesempatan promosi yang adil, serta hubungan kerja yang

* Corresponding Author

Email : asheppkapten@gmail.com

harmonis. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala, termasuk keterbatasan fasilitas kerja, seperti ruang pertemuan dan perangkat komputer, serta kurangnya komunikasi mengenai peluang promosi jabatan.

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang sangat penting dalam setiap organisasi karena berperan sebagai penggerak utama yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan. Meskipun perkembangan teknologi semakin pesat, peran manusia tetap tidak tergantikan, baik dalam pengoperasian maupun optimalisasi teknologi tersebut. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang efektif menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas organisasi.

Pada tingkat nasional, kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) masih menjadi tantangan besar. Berdasarkan evaluasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), banyak ASN yang belum menunjukkan kinerja optimal, dengan sejumlah permasalahan yang mencakup rendahnya profesionalitas, kurangnya inovasi, dan lemahnya komitmen terhadap pelayanan publik. Permasalahan ini berdampak pada kualitas pelayanan publik yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Secara lokal, di Provinsi Sulawesi Selatan, permasalahan serupa juga dihadapi oleh Pemerintah Daerah, khususnya di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Sebagai instansi yang memiliki tanggung jawab besar dalam bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi, Dinas ini dituntut untuk mengelola tenaga kerja, meningkatkan kesejahteraan pekerja, serta mengkoordinasikan program transmigrasi. Keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut sangat bergantung pada kinerja ASN yang profesional, efektif, dan berkomitmen tinggi. Namun demikian, masih terdapat permasalahan yang menghambat peningkatan kinerja ASN di instansi ini, antara lain rendahnya motivasi kerja, kepuasan kerja yang belum optimal, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Kondisi ini dapat berdampak pada tidak tercapainya target program serta menurunnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor SDM berperan penting dalam kinerja organisasi. Misalnya, Sari (2020) menemukan bahwa motivasi, kompetensi, dan komitmen kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja ASN pada instansi pemerintah daerah. Rahman (2021) juga meneliti bahwa sarana dan prasarana kerja yang memadai berkontribusi besar terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai. Selain itu, Putri (2022) menekankan hubungan erat antara kepuasan kerja dan kinerja ASN, di mana pegawai yang puas dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Penelitian ini sejalan dengan M Rahman (2024) mengatakan bahwa hasil uji analisis regresi linier berganda dinyatakan bahwa motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hasil uji t hitung ($3,8350 > t$ tabel ($2,002$)) dan variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan nilai t hitung ($24,081 > t$ tabel ($2,002$)). Untuk hasil uji f variabel motivasi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai dengan nilai f hitung ($323,222 > f$ tabel ($3,16$)). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja

ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan merupakan kebutuhan mendesak untuk mendukung keberhasilan organisasi pemerintah. Penelitian

ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja ASN di Dinas tersebut, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan pencapaian tujuan organisasi, sekaligus mengisi gap penelitian yang ada, khususnya terkait dengan pengaruh motivasi, sarana prasarana, dan kepuasan kerja terhadap kinerja ASN di instansi pemerintah daerah.

B. METODE

Metode penelitian yang peneliti lakukan merupakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif memfokuskan pada arti, daya pikir, serta definisi dari situasi tertentu. Pendekatan kualitatif ini dapat mendeskripsikan dan menganalisis kejadian ataupun suatu peristiwa sesuai dengan masalah yang diangkat oleh peneliti yaitu Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan Di Kota Makassar. Penelitian ini berfokus pada analisis kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan di Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja ASN, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi mereka. Informan penelitian ini terdiri dari kepala dinas, sekretaris, kepala bidang, pegawai dan masyarakat. Pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan ialah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

a. Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan

1. Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, produktivitas ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan diukur melalui sejumlah indikator yang saling melengkapi. Pencapaian target kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, serta kualitas hasil kerja menjadi tolok ukur utama dalam menilai kinerja pegawai. Selain itu, umpan balik dari rekan kerja dan atasan turut digunakan untuk menilai kontribusi ASN dalam tim. Aspek kedisiplinan dan kehadiran juga dianggap penting sebagai cerminan tanggung jawab dan komitmen terhadap pekerjaan, yang biasanya tercermin dalam laporan bulanan mengenai capaian dan proyek yang telah diselesaikan. Inisiatif, ide perbaikan, serta inovasi menjadi indikator tambahan yang menunjukkan proaktivitas pegawai dalam meningkatkan kinerja. Di sisi lain, peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan juga dinilai sebagai bagian dari produktivitas. Secara keseluruhan, produktivitas ASN di dinas tersebut diukur secara komprehensif berdasarkan pencapaian hasil, perilaku kerja, dan upaya pengembangan diri guna menciptakan efektivitas serta efisiensi kinerja.

2. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas pelayanan ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan dinilai dengan berfokus pada kepuasan masyarakat. Penetapan standar pelayanan, survei dan tindak lanjut masukan publik, serta pengawasan disiplin dan evaluasi kinerja menjadi faktor utama dalam menjaga

mutu layanan. Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan evaluasi berkala dilakukan untuk memastikan pelayanan tetap responsif dan sesuai kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dijaga melalui penerapan standar, pengawasan, pengembangan SDM, dan keterbukaan terhadap masukan, yang mencerminkan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3. Responsivitas

Responsivitas ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan tercermin dari mekanisme terstruktur dalam menangani pertanyaan dan keluhan masyarakat. Setiap aduan dicatat oleh staf pengaduan, diteruskan ke unit terkait, dan dipantau tindak lanjutnya melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk layanan online dan nomor kontak khusus. Penanganan dilakukan berdasarkan sistem prioritas agar keluhan mendesak mendapat respons cepat, sementara beberapa bidang membentuk tim khusus untuk memberikan penjelasan dan solusi langsung kepada masyarakat. Secara keseluruhan, responsivitas ASN diukur dari kecepatan penanganan, sistem prioritas, pemantauan tindak lanjut, serta keterbukaan saluran komunikasi, yang menunjukkan komitmen dinas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

4. Responsibilitas

Responsibilitas ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan dijalankan melalui mekanisme yang memastikan setiap pegawai memahami dan melaksanakan tugas sesuai aturan. Upaya ini diwujudkan melalui pelatihan dan orientasi berkala, kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta komunikasi terbuka antarpegawai. Evaluasi kinerja rutin disertai umpan balik konstruktif digunakan untuk mendorong perbaikan dan peningkatan tanggung jawab individu. Selain itu, penerapan sistem penilaian kinerja dengan target individu dan penyediaan pelatihan keterampilan khusus membantu pegawai menjalankan tugas dengan lebih efektif. Dukungan teknologi melalui aplikasi manajemen tugas juga mempermudah pengawasan dan pelaporan tanggung jawab. Secara keseluruhan, responsibilitas ASN ditegakkan melalui kombinasi pembinaan, evaluasi, dan pemanfaatan teknologi yang menunjukkan komitmen dinas dalam menciptakan aparatur yang profesional, efektif, dan taat aturan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan diwujudkan melalui mekanisme transparansi dan pertanggungjawaban yang terstruktur. Setiap pegawai wajib melaporkan hasil kerja secara berkala melalui sistem pelaporan terbuka yang juga dipublikasikan di website resmi. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi memastikan setiap kegiatan berjalan sesuai ketentuan, sementara masyarakat diberikan akses untuk memantau laporan kinerja serta pengelolaan anggaran melalui portal online. Audit berkala dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dan rencana kerja, sekaligus sebagai alat kontrol terhadap pertanggungjawaban pegawai dan instansi. Selain itu, publikasi rutin laporan kegiatan dan anggaran menjadi bentuk transparansi yang memperkuat kepercayaan publik. Secara keseluruhan, akuntabilitas ASN di dinas tersebut dijaga melalui pelaporan terbuka, kepatuhan pada SOP, audit berkala, dan keterbukaan informasi, yang mencerminkan komitmen terhadap pemerintahan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Faktor Pendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan

1. Kompetensi dan Keterampilan ASN

ASN yang memiliki kompetensi sesuai tugasnya mampu bekerja lebih efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara, peningkatan kompetensi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan dilakukan melalui pelatihan berkala, workshop, seminar, dan pelatihan online yang disertai insentif untuk mendorong pengembangan diri. Pelatihan difokuskan pada teknik audit, pengawasan efektif, pemanfaatan teknologi, serta kerja sama dengan lembaga pelatihan dan kunjungan lapangan sebagai pembelajaran nyata. Secara keseluruhan, strategi ini menunjukkan upaya sistematis dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme ASN guna mendukung efektivitas pelaksanaan tugas.

2. Kepuasan Terhadap Pekerjaan

Berdasarkan hasil wawancara, kepuasan kerja ASN dipengaruhi oleh penetapan tujuan yang jelas dan realistis, komunikasi aktif, serta penerimaan umpan balik dari atasan dan rekan kerja. Pengembangan diri melalui pelatihan, manajemen waktu yang baik, dan keterlibatan dalam proyek menantang turut meningkatkan rasa pencapaian. Selain itu, lingkungan kerja yang positif, hubungan harmonis, dan kolaborasi antarpegawai berperan penting dalam menjaga motivasi. Secara keseluruhan, kepuasan kerja ASN terbentuk melalui kombinasi pengembangan pribadi, dukungan tim, dan lingkungan kerja yang kondusif.

3. Kesempatan Promosi

Para narasumber menyatakan bahwa proses promosi di dinas dilaksanakan secara transparan, adil, dan berbasis kinerja, dengan mempertimbangkan evaluasi tahunan, prestasi kerja, kompetensi, pengalaman, serta partisipasi dalam pelatihan. Kriteria yang jelas dan objektif memberikan kesempatan yang sama bagi semua pegawai untuk berkembang. Sosialisasi dan diskusi tim dilakukan agar mekanisme promosi dipahami dengan baik. Meski sistem dianggap adil, beberapa narasumber menekankan pentingnya komunikasi lebih lanjut mengenai peluang promosi agar pegawai merasa lebih terlibat dan termotivasi meningkatkan kinerja.

4. Pengawasan

Berdasarkan hasil wawancara, pengawasan di dinas dianggap penting untuk mendukung kinerja ASN. Ibu Hasni Zainal menekankan bahwa efektivitas pengawasan tercermin dari kemampuan pegawai memenuhi target dan standar kerja, dengan evaluasi rutin serta umpan balik konstruktif untuk menangani permasalahan lebih awal. Bapak Masdaidi menambahkan bahwa pengawasan juga meliputi bimbingan dan pelatihan, sehingga dapat meningkatkan motivasi dan pencapaian hasil kerja. Sementara itu, Bapak Suaib menekankan pentingnya pengawasan terhadap proses kerja, bukan hanya hasil akhir, agar pegawai mendapatkan arahan dan dukungan yang tepat dalam menghadapi tantangan. Secara keseluruhan, pengawasan efektif menggabungkan pemantauan, bimbingan, dan evaluasi untuk meningkatkan kinerja ASN.

5. Rekan Kerja

Berdasarkan hasil wawancara, interaksi dengan rekan kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja ASN. Ibu Hasni Zainal menekankan bahwa hubungan harmonis dan komunikasi terbuka menciptakan suasana kerja positif sehingga masalah dapat diselesaikan dengan cepat. Bapak Masdaidi menambahkan bahwa kerja sama yang baik melalui diskusi dan berbagi ide memperkuat efektivitas tim dan komitmen terhadap tujuan organisasi. Bapak Suaib menyoroti pentingnya peran yang jelas dan

pembagian tugas yang baik agar pegawai bekerja lebih efisien dan percaya diri, sementara Bapak Firman menekankan bahwa kolaborasi antar rekan kerja meningkatkan kenyamanan, motivasi, dan dukungan tim. Secara keseluruhan, interaksi yang baik antarpegawai menciptakan lingkungan kerja harmonis dan produktif, mendorong efektivitas kerja, motivasi, serta rasa kebersamaan dalam mencapai tujuan organisasi.

c. Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan

1. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara, penilaian kinerja ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan kualitas sumber daya manusia yang baik. Kepala Dinas Ardiles Saggaf menekankan bahwa pegawai memiliki kompetensi dan pengalaman memadai, didukung pelatihan dan pengembangan untuk mengikuti perkembangan terkini, serta dievaluasi secara ketat agar potensi mereka optimal. Pegawai seperti Bapak Firman menyatakan bahwa peningkatan kompetensi berlangsung melalui pelatihan dan seminar, didukung kerja sama tim yang memperkuat kualitas layanan. Dari perspektif masyarakat, Ibu Sitti menilai pegawai profesional dan responsif, meskipun sosialisasi layanan perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami prosedur dan fasilitas yang tersedia. Secara keseluruhan, kualitas SDM dinas tergolong baik dan terus ditingkatkan melalui pelatihan, evaluasi kinerja, dan budaya kerja sama, dengan profesionalisme dan responsivitas pegawai yang sudah dirasakan masyarakat, sambil memperkuat sosialisasi layanan publik.

2. Komitmen

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan memiliki komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan publik. Kepala Dinas menekankan pentingnya etika kerja, profesionalisme, dan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Dari sisi internal, pegawai menyatakan dedikasinya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan bekerja sama tim untuk menangani keluhan secara cepat dan tepat. Masyarakat menilai pegawai dinas berdedikasi, responsif terhadap keluhan, dan berupaya memberikan solusi yang tepat, meskipun masih ada tantangan dalam proses pelayanan.

3. Sarana dan Prasarana

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di dinas sudah cukup memadai untuk mendukung pelayanan publik, terutama melalui investasi pada teknologi dan fasilitas yang meningkatkan efisiensi kerja. Namun, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, seperti penambahan ruang pertemuan, perbaikan perangkat komputer, dan peningkatan kualitas akses internet. Dari sisi masyarakat, fasilitas dinas dinilai bersih dan tertata, meskipun perlu penyediaan informasi yang lebih jelas, misalnya melalui papan pengumuman, agar masyarakat lebih mudah memahami layanan dan prosedur yang tersedia.

Pembahasan

a. Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas ASN pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan tidak hanya diukur dari kuantitas hasil kerja, melainkan juga dari kualitas, disiplin, kontribusi dalam tim, serta inisiatif dan inovasi yang ditunjukkan oleh pegawai. Temuan ini sejalan dengan pandangan Robbins (2016) yang menegaskan bahwa produktivitas mencakup efisiensi dan efektivitas, yakni

kemampuan menghasilkan output sesuai target sekaligus mencapai tujuan organisasi dengan kualitas terbaik. Penelitian Wibowo (2017) juga mendukung temuan ini, dengan menunjukkan bahwa kehadiran, disiplin, dan inisiatif pegawai merupakan faktor dominan dalam meningkatkan produktivitas birokrasi. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa produktivitas ASN tidak hanya berorientasi pada jumlah pekerjaan, melainkan juga pada kualitas kerja yang berdampak langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh ASN dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat, penerapan standar pelayanan, respon cepat terhadap keluhan, serta peningkatan kompetensi pegawai. Hal ini sesuai dengan teori Service Quality (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), di mana kualitas pelayanan dapat diukur dari aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Sejalan dengan penelitian Dwiyanto (2018), kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh konsistensi, kecepatan, dan keramahan aparatur dalam memberikan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi telah mengarah pada standar pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, sehingga mampu meningkatkan citra positif instansi di mata publik.

Dari sisi responsivitas, ASN menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya mekanisme pencatatan keluhan, sistem prioritas, pemantauan tindak lanjut, hingga penyediaan saluran komunikasi terbuka. Kondisi ini sesuai dengan konsep New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003) yang menekankan bahwa birokrasi modern harus melayani, bukan mengendalikan, sehingga kemampuan merespons dengan cepat menjadi salah satu ukuran penting dalam pelayanan publik. Penelitian Sulistiyan (2019) juga mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa responsivitas pelayanan publik berpengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Dengan adanya tim khusus penanganan pengaduan, ASN di dinas ini memperlihatkan upaya konkret dalam membangun pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Responsibilitas ASN terlihat dari kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), keterlibatan dalam pelatihan, pelaksanaan evaluasi kinerja, serta pemanfaatan teknologi manajemen tugas. Hal ini sesuai dengan prinsip Good Governance menurut UNDP (1997) yang menyatakan bahwa responsibilitas mencerminkan kemampuan aparatur dalam menjalankan peran sesuai aturan dan standar yang berlaku. Penelitian Sumarsono (2020) juga menegaskan bahwa kejelasan peran, pelatihan berkelanjutan, dan sistem monitoring berbasis teknologi merupakan faktor penting dalam meningkatkan tanggung jawab pegawai. Dengan adanya sistem manajemen tugas berbasis teknologi, ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dapat menjaga konsistensi kerja sesuai SOP yang berlaku, sehingga kinerja mereka lebih terukur dan transparan.

Akuntabilitas ASN dalam penelitian ini diwujudkan melalui pelaporan terbuka, audit berkala, transparansi anggaran, dan akses informasi publik. Hal ini sesuai dengan teori akuntabilitas publik yang dikemukakan oleh Stewart (1984), yang mencakup akuntabilitas administratif, legal, profesional, politik, dan moral. Sejalan dengan penelitian Mardiasmo (2018), akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintah dalam mengelola dana dan menjalankan program publik secara transparan. Dengan adanya sistem pelaporan online dan publikasi laporan kinerja, ASN di Dinas

Tenaga Kerja dan Transmigrasi menunjukkan komitmen untuk memperkuat kepercayaan publik melalui transparansi dan pertanggungjawaban yang terukur.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa ASN di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan telah berupaya menerapkan prinsip produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas secara terpadu. Temuan ini konsisten dengan teori-teori manajemen publik modern dan penelitian terdahulu yang menekankan bahwa kinerja aparatur tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis berupa pencapaian target kerja, melainkan juga oleh kedisiplinan, kompetensi, keterbukaan, dan komitmen moral dalam memberikan pelayanan. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, kinerja ASN tidak hanya mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

b. Faktor Pendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan

Hasil wawancara mengenai kompetensi dan keterampilan ASN menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas pegawai dilakukan secara sistematis melalui pelatihan, workshop, seminar, hingga kunjungan lapangan. Strategi ini sejalan dengan pendapat Spencer & Spencer (1993) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik mendasar yang berhubungan dengan kinerja efektif seseorang dalam pekerjaannya. Penelitian terdahulu oleh Supriyanto & Machfudz (2010) juga menegaskan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, karena dengan keterampilan yang sesuai, pegawai mampu menyelesaikan tugas lebih cepat dan tepat sasaran. Dengan demikian, strategi pelatihan berkelanjutan yang dilakukan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan dapat dianggap tepat untuk meningkatkan profesionalisme dan efektivitas kinerja ASN.

Terkait kepuasan kerja, wawancara menunjukkan bahwa kepuasan pegawai dipengaruhi oleh tujuan yang jelas, komunikasi aktif, umpan balik, serta lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini mendukung teori Herzberg (1966) mengenai Two Factor Theory, yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja ditentukan oleh faktor motivator seperti pencapaian, pengakuan, dan kesempatan berkembang. Penelitian Wicaksono (2017) juga menemukan bahwa kepuasan kerja ASN berkorelasi dengan meningkatnya loyalitas dan semangat kerja. Dengan demikian, penciptaan lingkungan kerja yang harmonis serta adanya kesempatan untuk pengembangan diri terbukti mampu meningkatkan kepuasan kerja ASN.

Pada aspek kesempatan promosi, hasil wawancara memperlihatkan adanya mekanisme promosi yang transparan, berbasis kinerja, serta memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh pegawai. Robbins dan Judge (2017) menyatakan bahwa promosi merupakan salah satu faktor penting dalam memotivasi pegawai, karena terkait dengan pengakuan atas prestasi dan potensi individu. Penelitian oleh Sari (2019) juga menegaskan bahwa keadilan dalam promosi jabatan berdampak signifikan terhadap motivasi kerja ASN. Oleh karena itu, sistem promosi yang jelas dan adil di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi berperan penting dalam membangun kepercayaan, motivasi, serta semangat kerja pegawai.

Pada dimensi pengawasan, hasil wawancara menunjukkan bahwa pengawasan dipandang tidak hanya sebatas pemantauan, tetapi juga bimbingan dan pelatihan untuk memastikan pegawai bekerja sesuai standar. Hal ini sejalan dengan teori pengawasan menurut Siagian (2014) yang menyebutkan bahwa pengawasan bukan hanya untuk menemukan kesalahan, tetapi juga sebagai upaya memberikan arahan agar tujuan organisasi tercapai lebih efektif. Penelitian oleh Kurniawan (2020) menunjukkan bahwa

pengawasan yang dilakukan secara rutin dan bersifat konstruktif mampu meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan. Dengan demikian, pendekatan pengawasan yang diterapkan dinas sudah sesuai dengan teori dan praktik yang dianjurkan

Terakhir, terkait hubungan dengan rekan kerja, wawancara menegaskan bahwa interaksi harmonis, komunikasi terbuka, serta pembagian peran yang jelas menciptakan suasana kerja yang kondusif. Hal ini mendukung teori dari Luthans (2011) yang menyebutkan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja mampu meningkatkan semangat dan motivasi individu dalam bekerja. Penelitian oleh Handayani (2018) juga menemukan bahwa hubungan kerja yang baik meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Dengan demikian, hubungan rekan kerja yang terjalin di dinas berkontribusi langsung terhadap peningkatan motivasi, kenyamanan, dan efektivitas kerja ASN.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa faktor kompetensi, kepuasan kerja, kesempatan promosi, pengawasan, serta hubungan dengan rekan kerja saling mendukung dalam menciptakan kinerja ASN yang optimal. Temuan ini sejalan dengan teori-teori manajemen sumber daya manusia dan didukung oleh penelitian terdahulu, sehingga memperkuat kesimpulan bahwa peningkatan kinerja ASN tidak hanya bergantung pada faktor individu, tetapi juga sistem organisasi dan lingkungan kerja yang mendukung.

c. Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan tergolong baik. Pegawai dinilai memiliki kompetensi yang memadai, yang terus ditingkatkan melalui pelatihan, seminar, serta evaluasi kinerja yang ketat. Hal ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2017) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset penting organisasi yang perlu dikembangkan melalui pendidikan, pelatihan, serta pembinaan berkelanjutan agar dapat memberikan kontribusi optimal. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Lestari (2020) yang menemukan bahwa peningkatan kompetensi ASN melalui pelatihan dan kerja sama tim berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, masyarakat menilai pegawai telah menunjukkan sikap profesional dan responsif, meskipun aspek sosialisasi layanan perlu lebih ditingkatkan agar akses masyarakat terhadap informasi semakin baik.

Komitmen ASN dalam memberikan pelayanan publik juga tercermin dari dedikasi, etika kerja, dan profesionalisme yang ditunjukkan. Kepala dinas menekankan pentingnya pelatihan rutin dan penerapan nilai-nilai etika, sementara pegawai menekankan dedikasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Hal ini sesuai dengan teori Mowday, Steers, dan Porter (1979) yang menjelaskan bahwa komitmen organisasi merupakan sikap loyalitas yang ditunjukkan melalui keterlibatan pegawai dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Hasil penelitian ini juga selaras dengan temuan Rahmawati (2021) yang menunjukkan bahwa komitmen ASN sangat berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi publik. Meskipun demikian, masih ada tantangan dalam proses pelayanan yang memerlukan perbaikan secara berkelanjutan.

Dari sisi sarana dan prasarana, hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia sudah cukup mendukung efisiensi pelayanan, terutama dengan adanya investasi teknologi. Namun, masih terdapat hambatan pada perangkat komputer, akses internet, dan keterbatasan ruang pertemuan. Menurut Dwiyanto (2018), sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan

publik, karena tanpa dukungan fasilitas yang memadai maka kinerja pegawai tidak dapat optimal. Hal ini didukung oleh penelitian Sari (2019) yang menegaskan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana berhubungan erat dengan efektivitas pelayanan publik di instansi pemerintahan. Dari perspektif masyarakat, fasilitas yang bersih dan tertata memberikan citra positif terhadap kinerja organisasi, tetapi penyediaan informasi yang lebih jelas masih menjadi kebutuhan penting agar pelayanan lebih transparan dan mudah diakses.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori dan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya sumber daya manusia, komitmen, serta sarana dan prasarana sebagai faktor utama dalam mendukung kinerja ASN. Upaya pengembangan kompetensi penguatan komitmen, serta penyediaan fasilitas yang memadai merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja ASN pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan secara umum sudah berjalan dengan baik. Kinerja ini didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang memadai, komitmen pegawai, serta sarana dan prasarana yang tersedia. Pegawai memiliki kompetensi yang terus ditingkatkan melalui pelatihan dan evaluasi kinerja. Profesionalisme dan responsivitas pegawai telah dirasakan masyarakat, meskipun sosialisasi layanan masih perlu diperkuat agar informasi lebih mudah diakses.

Dalam hal komitmen, ASN menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik dan responsif terhadap keluhan masyarakat. Meskipun demikian, tantangan dalam proses pelayanan masih perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

Sarana dan prasarana yang ada, termasuk pemanfaatan teknologi, sudah cukup mendukung kinerja pelayanan. Namun, beberapa hambatan, seperti keterbatasan ruang, perangkat komputer, dan akses internet yang belum optimal, masih perlu diperbaiki. Penyediaan informasi yang lebih jelas melalui media komunikasi publik juga menjadi kebutuhan untuk meningkatkan transparansi dan kemudahan akses masyarakat.

Secara keseluruhan, keberhasilan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan sangat dipengaruhi oleh sinergi antara kualitas sumber daya manusia, komitmen pegawai, dan dukungan sarana prasarana. Penguatan pada ketiga aspek tersebut akan berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). Organizations: Behavior, structure, processes (14th ed.). McGraw-Hill.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Remaja Rosdakarya.

- Rahman, M. (2024). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Quantum Publik*, 1(1), 8-17.
- Putri, R. (2022). Hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja ASN di sektor pemerintahan. *Jurnal Psikologi Industri*, 30(4), 99-112.
- Rahman, A. (2021). Peran sarana dan prasarana kerja dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai di instansi pemerintah. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 18(1), 45-59.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Sari, D. (2020). Pengaruh motivasi, kompetensi, dan komitmen kerja terhadap kinerja ASN pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 25(2), 115-128.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja* (5th ed.). Rajawali Pers.
- Yusuf, M. (2017). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*. Kencana.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.