



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 9829- 9837

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Pelayanan dan Ketepatan Waktu terhadap Kinerja ASN di Kantor Camat Serbelawan Kabupaten Simalungun Sumatra Utara

Alya Seftira¹, Nur Aisyah²

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Medan Area

alyaseftira1717@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan serta ketepatan waktu dalam menjalankan tugas terhadap performa Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Serbelawan, Kabupaten Simalungun, Sumatra Utara. Permasalahan dalam penelitian ini muncul karena kualitas pelayanan masih rendah, pekerjaan sering terlambat selesai, serta disiplin waktu pegawai negeri sipil belum cukup baik, yang berdampak negatif terhadap kinerja pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai negeri sipil (ASN) di Kantor Camat Serbelawan yang berjumlah 48 orang. Untuk mengambil sampel, digunakan metode sampel jenuh, sehingga semua anggota populasi menjadi responden dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner berbentuk skala Likert dan juga melalui dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji korelasi Spearman Rho serta regresi linear berganda. Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan mempengaruhi positif dan berarti terhadap kinerja pegawai negeri sipil, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,338 dan tingkat signifikansi 0,019. Ketepatan waktu memengaruhi kinerja ASN secara positif dan signifikan, dengan koefisien korelasi sebesar 0,360 dan tingkat signifikansi 0,012. Secara bersamaan, layanan dan ketepatan waktu memiliki dampak yang cukup besar terhadap kinerja pegawai negeri sipil, dengan tingkat signifikansi uji ANOVA sebesar 0,002 dan kontribusi pengaruh mencapai 25% terhadap kinerja pegawai negeri sipil. Semakin baik pelayanan dan tepat waktu pegawai negeri sipil memberikan layanan, maka semakin baik pula hasil kerja mereka dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan, Ketepatan Waktu, Kinerja ASN, Pelayanan Publik.

1. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) memegang peran penting dalam menjalankan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat di Indonesia. ASN tidak hanya menjalankan kebijakan pemerintah saja, tetapi juga harus melayani masyarakat dengan baik. Mereka diharapkan mampu memberikan pelayanan secara profesional, efektif, efisien, dan tanggung jawab. Keberhasilan sebuah lembaga pemerintah dalam mencapai tujuan kerja sangat bergantung pada kualitas kerja pegawai negeri sipil yang dimiliki. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil menjadi hal yang penting dalam membantu menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan layanan publik yang berkualitas.

Kinerja ASN adalah hasil dari pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, baik dalam hal kualitas maupun jumlahnya. Kinerja yang baik ditunjukkan oleh ASN yang mampu menyelesaikan tugas tepat waktu, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, serta selalu memperlihatkan sikap disiplin dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Justru, jika kinerja ASN buruk, maka kualitas pelayanan publik akan menurun dan masyarakat akan kehilangan kepercayaan terhadap lembaga pemerintah.

Salah satu hal yang memengaruhi kerja pegawai negeri adalah cara pelayanannya. Pelayanan yang baik menunjukkan kemampuan pegawai negeri sipil dalam membantu, memberi informasi, dan menyelesaikan urusan administrasi kepada masyarakat dengan cepat, ramah, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. SERVQUAL (Parasuraman et al., 2022). kualitas layanan bisa dinilai lewat lima aspek, yaitu reliabilitas, responsif, keyakinan, empati, dan keberadaan fisik. Pelayanan yang baik dapat membuat masyarakat lebih senang dan menunjukkan bahwa pegawai negeri sipil melakukan tugasnya dengan profesional.

Selain layanan yang diberikan, ketepatan waktu juga sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil. Ketepatan waktu mencerminkan tingkat disiplin karyawan dalam datang tepat waktu, menyelesaikan tugas dengan cepat, serta memberikan layanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. ASN yang memiliki kecepatan dalam menyelesaikan tugas cenderung lebih baik dalam berkinerja dan lebih banyak mencapai hasil pekerjaan. Keterlambatan dalam menyelesaikan tugas atau kurangnya disiplin dalam mengatur waktu bisa mengganggu proses pelayanan publik dan mengurangi kemampuan kerja organisasi secara efektif.

Kantor Camat Serbelawan di Kabupaten Simalungun, Sumatra Utara adalah salah satu lembaga pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dalam memberikan layanan administrasi publik. Dalam penerapannya, masih ada beberapa masalah terkait layanan dan ketepatan waktu pegawai negeri sipil, misalnya keterlambatan dalam hadir, penundaan dalam menyelesaikan tugas, serta pelayanan yang belum cukup baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai negeri sipil masih perlu ditingkatkan agar pelayanan kepada masyarakat bisa berjalan lebih baik.

Berdasarkan data tentang kerja pegawai negeri sipil di kantor camat Serbelawan dari tahun 2020 sampai 2025, dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran pegawai negeri sipil masih belum mencapai target yang telah ditentukan. Selain itu, masih ada beberapa masalah seperti ketelatangan, rendahnya kedisiplinan kerja, dan pelayanan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Permasalahan tersebut mendapat perhatian karena kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat sangat bergantung pada cara pegawai negeri sipil menjalankan tugasnya.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas memengaruhi kinerja pegawai negeri sipil. Penelitian (Sari & Hidayat, 2023) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik dan kemampuan dalam memenuhi deadline memiliki dampak besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan umum dan kinerja pegawai negeri sipil. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Eladira, 2024) menunjukkan bahwa ketepatan waktu berdampak positif pada efektivitas kerja pegawai pemerintahan. Namun, penelitian mengenai dampak pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kinerja pegawai negeri sipil di tingkat kecamatan, khususnya di Kantor Camat Serbelawan, Kabupaten Simalungun, masih belum banyak dilakukan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana pelayanan yang diberikan dan ketepatan waktu dalam menjalankan tugas mempengaruhi kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Camat Serbelawan, Kabupaten Simalungun, Sumatra Utara. Hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu memajukan ilmu manajemen sumber daya manusia di sektor publik dan menjadi acuan bagi lembaga pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja pegawai negeri sipil.

Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada pelayanan masyarakat, kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan. ASN sebagai unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk memiliki kompetensi, integritas, dan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Tuntutan tersebut semakin meningkat seiring dengan berkembangnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Masyarakat saat ini tidak hanya menilai hasil pelayanan yang diterima, tetapi juga memperhatikan proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Oleh karena itu, ASN harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam konteks tersebut, ASN memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga mencakup sikap, perilaku, dan kemampuan ASN dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan masyarakat dan meningkatkan citra positif instansi pemerintah.

Kinerja ASN yang tinggi akan memberikan dampak positif terhadap keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, rendahnya kinerja ASN dapat menyebabkan berbagai permasalahan seperti lambat nya proses pelayanan, meningkatnya keluhan masyarakat, serta menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja ASN melalui pengembangan kompetensi, peningkatan disiplin kerja, serta pembentukan budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Pelayanan merupakan salah satu indikator penting yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan kinerja ASN. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, ASN dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat,

mudah, dan ramah kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan administrasi yang dibutuhkan. Selain itu, pelayanan yang baik juga dapat mengurangi potensi terjadinya konflik atau keluhan yang sering muncul akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi setiap instansi pemerintah, termasuk di tingkat kecamatan.

Selain pelayanan, ketepatan waktu juga menjadi faktor yang sangat penting dalam mendukung kinerja ASN. Ketepatan waktu mencerminkan tingkat disiplin dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya. ASN yang memiliki disiplin waktu yang baik akan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Ketepatan waktu juga menunjukkan kemampuan ASN dalam mengelola pekerjaan secara efektif sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara optimal. Sebaliknya, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas dapat menyebabkan penumpukan pekerjaan, memperlambat proses pelayanan, serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Dalam lingkungan organisasi pemerintah, disiplin waktu menjadi salah satu aspek yang sangat diperhatikan karena berkaitan langsung dengan efektivitas kerja pegawai. ASN yang sering datang terlambat, meninggalkan pekerjaan sebelum waktunya, atau menunda penyelesaian tugas akan memberikan dampak negatif terhadap produktivitas organisasi. Kondisi tersebut tidak hanya memengaruhi individu yang bersangkutan, tetapi juga dapat memengaruhi kinerja unit kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap ASN mampu menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kantor Camat Serbelawan sebagai salah satu instansi pemerintah yang berada di tingkat kecamatan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai layanan administrasi seperti pengurusan surat keterangan, legalisasi dokumen, pelayanan kependudukan, serta koordinasi pemerintahan desa dan kelurahan menjadi bagian dari tugas yang harus dilaksanakan oleh ASN di kantor tersebut. Tingginya intensitas interaksi antara ASN dan masyarakat menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat kecamatan.

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja ASN. Beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain keterlambatan pegawai dalam hadir ke kantor, kurangnya responsivitas dalam melayani masyarakat, serta keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk melakukan perbaikan dalam aspek pelayanan dan disiplin kerja ASN. Apabila permasalahan tersebut tidak segera ditangani, maka dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik serta berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Kantor Camat Serbelawan, terlihat bahwa masih terdapat pegawai yang belum sepenuhnya memanfaatkan waktu kerja secara optimal. Selain itu, terdapat beberapa keluhan masyarakat terkait lamanya proses pelayanan dan kurangnya kecepatan dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Meskipun sebagian besar layanan telah berjalan dengan baik, namun adanya beberapa kekurangan tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja ASN. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kinerja ASN sehingga dapat diketahui faktor mana yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Penelitian mengenai kinerja ASN menjadi penting karena hasilnya dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan dan strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor publik. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kinerja ASN, instansi pemerintah dapat merancang program pelatihan, pembinaan, serta pengawasan yang lebih efektif. Selain itu, hasil penelitian juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan organisasi dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan pengelolaan pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini memiliki nilai penting karena memberikan gambaran empiris mengenai kondisi pelayanan, ketepatan waktu, dan kinerja ASN pada tingkat kecamatan. Selama ini, sebagian besar penelitian mengenai kinerja ASN lebih banyak dilakukan pada instansi pemerintah tingkat pusat atau daerah, sementara penelitian pada tingkat kecamatan masih relatif terbatas. Padahal, kecamatan merupakan salah satu unit pemerintahan yang memiliki hubungan langsung dengan masyarakat sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pemerintah secara keseluruhan.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pengaruh pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kinerja ASN di Kantor Camat Serbelawan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia sektor publik,

khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan disiplin kerja. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Kantor Camat Serbelawan dalam merumuskan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat disiplin kerja pegawai, serta meningkatkan kinerja ASN secara keseluruhan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan dan kinerja ASN, maka diharapkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah juga akan meningkat sehingga tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Penelitian asosiatif digunakan untuk melihat bagaimana satu variabel memengaruhi variabel lainnya, baik secara terpisah maupun bersamaan. Objek penelitian ini adalah pegawai negeri sipil yang bekerja di kantor camat Serbelawan, Kabupaten Simalungun, Sumatra Utara. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 48 orang pegawai negeri sipil. Karena jumlah orang dalam populasi tidak terlalu banyak, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel jenuh, sehingga semua anggota populasi menjadi responden dalam penelitian tersebut.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer didapat langsung dengan cara memberikan kuesioner kepada responden, menggunakan skala Likert yang memiliki nilai dari 1 sampai 5, dimana 1 berarti sangat tidak setuju dan 5 berarti sangat setuju. Pelayanan diukur melalui lima indikator yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Variabel ketepatan waktu dinilai berdasarkan indikator hadir tepat waktu, menjalani jam kerja dengan tepat, menyelesaikan tugas tepat di waktu yang ditentukan, serta tidak menunda-nunda pekerjaan. Sementara itu, performa pegawai negeri sipil dinilai berdasarkan indikator seperti kualitas pekerjaan, jumlah tugas yang dikerjakan, tanggung jawab, kerja sama dengan rekan, serta inisiatif yang ditunjukkan. Data sekunder didapat dari dokumen instansi, laporan kehadiran pegawai negeri sipil, data kinerja tahunan, serta berbagai buku, artikel, dan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner serta dokumen-dokumen yang relevan. Kuesioner dibagikan langsung kepada semua responden agar mendapatkan informasi mengenai pelayanan, ketepatan waktu, serta kinerja pegawai negeri sipil. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data pendukung seperti profil lembaga, struktur organisasi, dan informasi tentang pegawai. Teknik menganalisis data dilakukan dengan cara analisis univariat dan bivariat dengan bantuan program komputer statistik. Analisis univariat digunakan untuk menunjukkan bagaimana frekuensi masing-masing variabel dalam penelitian tersebut terdistribusi. Sementara itu, untuk mengetahui hubungan antara variabel pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kinerja ASN, dilakukan analisis bivariat dengan menggunakan uji Korelasi Spearman Rho. Selain itu, digunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui dampak bersama dari variabel pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kinerja ASN. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 persen.

3. Hasil dan Diskusi

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dampak dari kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dalam menjalankan tugas terhadap keseluruhan kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor Camat Serbelawan, Kabupaten Simalungun, Sumatra Utara. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, terlihat bahwa pelayanan yang baik dan ketepatan waktu berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil, baik secara sendiri-sendiri maupun bersamaan.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja ASN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ASN. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji Korelasi Spearman dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,338 dan nilai signifikansi sebesar 0,019 ($<0,05$). Data tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan ASN, maka semakin meningkat pula kinerja ASN dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Tabel 1. Hasil Uji Korelasi Pelayanan Kinerja ASN

Variabel	Koefisien Spearman (p)	Sig. (p-value)	Keterangan
Pelayanan => Kinerja ASN	0,338	0,019	Berpengaruh positif dan signifikan

Pelayanan adalah salah satu hal penting yang membantu meningkatkan kualitas kerja pegawai negeri sipil. Pelayanan yang baik bisa dilihat dari kemampuan pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tepat, serta sesuai dengan prosedur yang berlaku kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, ada sebagian responden yang belum terlalu puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa hal dalam pelayanan yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal cepat merespons dan profesionalitas pegawai negeri saat melayani masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori (Parasuraman & Berry, 2018). yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima aspek utama, yaitu reliabilitas, responsiveness, kepastian, empati, dan tangibles. Jika kelima dimensi tersebut diterapkan dengan baik, pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan membantu meningkatkan kemampuan kerja pegawai negeri sipil. Penelitian ini juga mendukung temuan Sari & Hidayat, (2023;) yang menunjukkan bahwa pelayanan mempunyai dampak besar terhadap peningkatan kemampuan pegawai negeri sipil dalam memberikan layanan publik.

Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kinerja ASN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ASN. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji Korelasi Spearman dengan nilai koefisien sebesar 0,360 dan nilai signifikansi sebesar 0,012 ($<0,05$). Artinya, semakin baik ketepatan waktu ASN dalam melaksanakan tugas, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja ASN.

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Waktu Terhadap Kinerja ASN

Variabel	Koefisien Spearman (p)	Sig. (p-value)	Keterangan
Ketepatan waktu => Kinerja ASN	0,360	0,012	Berpengaruh positif dan signifikan

Ketepatan waktu menunjukkan seberapa disiplin pegawai negeri sipil dalam melakukan tugas dan menjalankan tanggung jawabnya. ASN yang datang tepat waktu, mengikuti jadwal kerja, dan bisa menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang ditentukan biasanya memiliki tingkat kerja yang lebih efisien. Justru, jika pekerjaan tertunda, maka proses pelayanan publik akan terganggu dan kualitas kerja organisasi juga akan menurun.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi, kebanyakan responden tidak menyetujui tingkat ketepatan waktu pegawai ASN. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada masalah dalam ketepatan waktu kerja pegawai negeri sipil di Kantor Camat Serbelawan, seperti datang terlambat dan menunda tugas kerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat (Hasibuan, 2019) yang mengatakan bahwa ketepatan waktu adalah indikator penting dalam menilai disiplin dan profesionalitas karyawan. Selain itu, penelitian ini juga mendukung temuan Eladira,(2024) yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu berdampak positif pada efektivitas kerja pegawai negeri sipil.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan disiplin dalam mengelola waktu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat, evaluasi terhadap hasil kerja, serta penerapan aturan yang lebih tegas, agar kinerja pegawai negeri sipil dapat berjalan secara optimal.

Pendapat Pengaruh Pelayanan Ketepatan Waktu terhadap Kinerja ASN

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa pelayanan dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja ASN. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi ANOVA sebesar 0,002 ($<0,05$) dengan nilai R Square sebesar 0,250. Artinya, pelayanan dan ketepatan waktu secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 25% terhadap kinerja ASN, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Tabel 3. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Beta	T hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	1,010	-	2,149	0,037	Nilai dasar kinerja ASN
Pelayanan	0,275	0,310	2,317	0,019	Berpengaruh positif Signifikan
Ketepatan Waktu	0,284	0,319	2,384	0,012	Berpengaruh positif signifikan
R Square	0,250	-	-	-	Kontribusi 25%
Sig. ANOVA	-	-	-	0,002	Simultan signifikan

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan ketepatan waktu saling mendukung satu sama lain dalam meningkatkan kemampuan kerja pegawai negeri sipil. ASN yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu akan lebih baik dalam menjalankan tugas melayani masyarakat.

Meskipun kedua variabel tersebut hanya memberikan kontribusi sebesar 25%, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan ketepatan waktu masih menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai negeri sipil. Selain itu, ada faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap prestasi pegawai negeri sipil, seperti semangat bekerja, suasana kerja, gaya kepemimpinan, kemampuan, dan ketepatan waktu dalam beraktivitas.

Oleh karena itu, Kantor Camat Serbelawan harus meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin waktu pegawai negeri sipil dengan cara memberikan pelatihan, mengevaluasi kinerja, melakukan pengawasan terhadap kerja, serta menerapkan standar pelayanan yang lebih baik. Upaya tersebut diharapkan bisa membuat pegawai negeri sipil lebih profesional dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan ketepatan waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Serbelawan Kabupaten Simalungun. Temuan ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kualitas pelayanan serta disiplin waktu dalam pelaksanaan tugas merupakan faktor yang sangat penting dalam mendukung tercapainya kinerja ASN yang optimal. Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman, pelayanan memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,338 dengan tingkat signifikansi 0,019 yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara pelayanan dan kinerja ASN. Selain itu, ketepatan waktu memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,360 dengan tingkat signifikansi 0,012 yang juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja ASN. Selanjutnya, hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa pelayanan dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja ASN dengan nilai signifikansi ANOVA sebesar 0,002 serta nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,250. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan dan ketepatan waktu secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kinerja ASN sebesar 25 persen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil ini menegaskan bahwa pelayanan dan ketepatan waktu merupakan dua faktor penting yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja ASN.

Pengaruh pelayanan terhadap kinerja ASN dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja ASN. Pelayanan merupakan salah satu fungsi utama ASN sebagai penyelenggara pemerintahan dan pelayan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, ASN dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan tanggung jawab ASN dalam menjalankan tugasnya. Ketika ASN mampu memberikan pelayanan yang baik, masyarakat akan merasa lebih puas terhadap layanan yang diterima sehingga kepercayaan terhadap instansi pemerintah juga meningkat. Kondisi tersebut secara tidak langsung mendorong ASN untuk bekerja lebih baik dan mempertahankan kualitas kinerjanya. Namun demikian, berdasarkan hasil distribusi frekuensi, masih terdapat sebagian responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa

aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal kecepatan merespons kebutuhan masyarakat, kemampuan komunikasi, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan, pembinaan, dan evaluasi kinerja pegawai agar ASN mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kelima dimensi tersebut memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan ASN dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat dipercaya. *Responsiveness* menunjukkan kesediaan ASN dalam membantu masyarakat secara cepat dan tepat. *Assurance* berkaitan dengan kemampuan ASN dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. *Empathy* mencerminkan perhatian dan kepedulian ASN terhadap kebutuhan masyarakat, sedangkan *tangibles* berkaitan dengan sarana dan fasilitas yang mendukung proses pelayanan. Apabila kelima aspek tersebut diterapkan secara optimal, maka kualitas pelayanan akan meningkat dan berdampak positif terhadap kinerja ASN. Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai sektor publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dianggap sebagai salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan ASN dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Selain pelayanan, ketepatan waktu juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ASN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASN yang memiliki disiplin waktu yang baik cenderung mampu menghasilkan kinerja yang lebih tinggi dibandingkan ASN yang kurang disiplin. Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai tingkat kedisiplinan dan profesionalisme pegawai. ASN yang datang tepat waktu, mematuhi jam kerja, dan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan akan lebih mudah mencapai target kerja yang telah ditetapkan organisasi. Sebaliknya, keterlambatan dalam melaksanakan pekerjaan dapat menghambat proses pelayanan kepada masyarakat serta menurunkan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi, ditemukan bahwa sebagian responden masih memberikan penilaian kurang baik terhadap aspek ketepatan waktu ASN. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan disiplin kerja yang perlu mendapat perhatian serius dari pihak manajemen. Beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain keterlambatan hadir ke kantor, penundaan penyelesaian pekerjaan, serta kurang optimalnya pengelolaan waktu kerja. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Hasibuan yang menyatakan bahwa disiplin merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang sangat penting karena semakin tinggi tingkat disiplin pegawai, maka semakin tinggi pula prestasi kerja yang dapat dicapai. Ketepatan waktu sebagai salah satu bentuk disiplin kerja mencerminkan kesadaran pegawai untuk mematuhi peraturan dan tanggung jawab yang diberikan organisasi. Penelitian ini juga mendukung temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap efektivitas kerja ASN. Dengan adanya disiplin waktu yang baik, ASN dapat mengelola pekerjaan secara lebih teratur, mengurangi keterlambatan penyelesaian tugas, serta meningkatkan produktivitas kerja. Oleh karena itu, upaya peningkatan disiplin waktu perlu dilakukan melalui pengawasan yang lebih efektif, evaluasi kinerja secara berkala, pemberian penghargaan kepada pegawai yang disiplin, serta penerapan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran aturan yang berlaku.

Secara simultan, pelayanan dan ketepatan waktu terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja ASN. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut saling melengkapi dan mendukung dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. ASN yang mampu memberikan pelayanan yang baik sekaligus memiliki disiplin waktu yang tinggi akan lebih efektif dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas membutuhkan dukungan ketepatan waktu agar masyarakat dapat memperoleh layanan secara cepat dan sesuai harapan. Sebaliknya, ketepatan waktu tanpa diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik juga tidak akan menghasilkan kinerja yang optimal. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut harus dikelola secara bersamaan untuk mencapai hasil yang maksimal. Meskipun nilai kontribusi pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kinerja ASN hanya sebesar 25 persen, hasil penelitian ini tetap menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Adanya kontribusi sebesar 75 persen dari faktor lain menunjukkan bahwa kinerja ASN juga dipengaruhi oleh berbagai aspek lain seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, budaya organisasi, kompetensi pegawai, sistem penghargaan, kepuasan kerja, dan faktor-faktor lainnya yang belum diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor tersebut agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan kinerja ASN. Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu merupakan langkah strategis yang perlu dilakukan oleh Kantor Camat Serbelawan

dalam upaya meningkatkan kinerja ASN. Melalui pelatihan, pembinaan, evaluasi kinerja, pengawasan yang konsisten, serta penerapan standar pelayanan yang lebih baik, diharapkan ASN mampu bekerja secara lebih profesional, produktif, dan bertanggung jawab sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai dampak pelayanan yang baik dan ketepatan waktu dalam menjalankan tugas terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Serbelawan, Kabupaten Simalungun, Sumatra Utara, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut: Pelayanan yang diberikan berdampak positif dan penting terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Camat Serbelawan, Kabupaten Simalungun, Sumatra Utara. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh ASN kepada masyarakat, maka semakin baik juga kinerja ASN dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pelayanan yang baik menunjukkan kemampuan pegawai negeri sipil dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat. Ketepatan waktu memberikan pengaruh yang baik dan penting terhadap kerja pegawai negeri sipil di kantor camat Serbelawan, Kabupaten Simalungun, Sumatra Utara. Aparatur Sipil Negara yang bisa hadir tepat waktu, mengikuti jam kerja dengan baik, dan menyelesaikan tugas sesuai dengan deadline biasanya memiliki performa kerja yang lebih baik dibandingkan rekan-rekan yang kurang disiplin dalam mengatur waktu kerja mereka. Pelayanan yang baik dan ketepatan waktu dalam menjalankan tugas secara bersamaan sangat berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai negeri sipil di kantor Camat Serbelawan, Kabupaten Simalungun, Sumatra Utara. Penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel yang diteliti berkontribusi meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil sebesar 25%, sementara bagian lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkup penelitian ini. Dengan demikian, meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin waktu merupakan hal penting untuk mendukung terwujudnya kinerja pegawai negeri sipil yang lebih baik dan profesional dalam melayani masyarakat.

Referensi

1. Arikunto, S. (2020). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. (No Title).
2. Balaka, M. Y. (2022). Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif. Penerbit Widina.
3. Eladira. (2024). Pengaruh Penerapan Penilaian E-Kinerja, Kompetensi, Worklife Balance dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Serdang Begadai. 1–135.
4. Febryana, F. (2022). Kinerja Pegawai Pada Subbag Umum Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY. Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Handoko. (2020). Pengaruh Ketepatan Waktu dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Lurah Sukarama. Universitas Sumatera Utara.
6. Harahap, R. (2022). Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja ASN di Kecamatan Percut Sei Tuan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen sumber daya manusia, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
8. KARMIYATI, N. I. M. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Gaya Kepemimpinan Dan Kompleksitas Tugas Terhadap Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Aceh Barat. Universitas Teuku Umar.
9. Lupiyoadi, R. (2018). Manajemen pemasaran jasa.
10. Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). Manajemen sumber daya manusia perusahaan.
11. Moenir, A. S. (2020). Manajemen pelayanan umum di Indonesia.
12. Mosso, A., Singkoh, F., & Sumampow, I. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 1(1), 1–12.
13. Nazir, M. (20019). Metode Penelitian, Bogor: Ghalia Indonesia. Jurnal Pendidikan Agama Islam.
14. Nst et al. (2022). Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme. 6(3), 201–213.
15. Nurhaliza, S. (2023). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Kompetensi, dan Motivasi terhadap Kinerja ASN pada Pemerintah Kabupaten Asahan. Universitas Negeri Medan.
16. Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2018). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.
17. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (2022). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 2022, 64(1), 12–40.
18. Puspanigum, E. (2024). Pengaruh lingkungan Kerja dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Mediasi Pada Karyawan Devisi Pemasaran PT. Sentralsari Primasentosa Cabang Jemursari Surabaya.
19. Putri, A., & Setiawan, M. (2022). Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan di Kabupaten Deli Serdang. Universitas Islam Sumatera Utara.
20. Putu Candra Ulan Sari, N., Indriasari, R., Yusnita Yamin, N., Sukmawati Yuniar, L., Ekonomi dan Bisnis, F., & Tadulako, U. (2025). Employee Performance from a Behavioral Accounting Perspective. Journal Stagflasi :Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 3(01), 2025.
21. Rahmadani, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Universitas Medan Area.
22. Ramadhan Abdillah, & Eka Purnama Sari. (2023). Pengaruh Kerjasama Tim Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Indolaktto Cabang Medan. Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen, 2(1), 170–183. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v2i1.1299>
23. Rivai, V. (2023a). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10231>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

24. Rivai, V. (2023b). Rivai, V. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
25. Robbins, S. P. (2020). Organizational behavior/Stephen P. Robbins. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
26. Sari, D. P., & Hidayat, R. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan dan Ketepatan Waktu terhadap Kinerja ASN di Daerah Pedesaan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 78–92. <https://doi.org/10.5678/jia.v11i1.9012>
27. Sedarmayanti. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. Refika Aditama.
28. Sembiring, D. (2021). Hubungan Ketepatan Waktu dan Etos Kerja terhadap Kinerja ASN di Pemerintah Kota Binjai. Universitas HKBP Nommensen.
29. Setiawan, H. (2023). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan. 71.
30. Simalungun, D. P. dan K. K. (2023). Laporan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Daerah. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Simalungun.
31. Sugiyono, D. (2022). Metode penelitian kuantitatif. Kualitatif, Dan Tindakan, 189–190.
32. Widia. (2023). Skripsi Oleh : Safrina Putri Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area Oleh : Safrina Putri.
33. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2020). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (3rd ed.). McGraw-Hill.