

## **EVALUASI KINERJA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA BANJARBARU**

### ***Performance Evaluation of The Personnel and Human Resource Development Agency of Banjarbaru City***

**Ade Hermawan<sup>1\*</sup>**

**Bakhtiar<sup>2</sup>**

**Muhammad Jamili<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari,  
Banjarmasin

<sup>2</sup>STIA Bina Banua, Banjarmasin

\*corresponding author:  
[stiabb08@gmail.com](mailto:stiabb08@gmail.com)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Banjarbaru dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan. Studi ini menggunakan metode evaluasi dengan pendekatan kualitatif, di mana sumber data diperoleh dari aparatur sipil negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru yang memiliki pengalaman dalam menerima layanan dari BKPSDM. Teknik pengumpulan data utama meliputi penyebaran kuesioner kepada 40 responden ASN dan dokumentasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja BKPSDM Kota Banjarbaru berada dalam kategori Baik. Secara spesifik, indikator produktivitas pelayanan kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan dinilai produktif oleh 75% responden. Kualitas pelayanan BKPSDM juga dianggap berkualitas oleh 85% responden, menandakan kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, aspek akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan dinilai akuntabel oleh 72,5% responden, mencerminkan transparansi dan pertanggungjawaban yang baik. Temuan ini menggarisbawahi efektivitas BKPSDM dalam menjalankan fungsi inti mereka dan berkontribusi positif terhadap pengembangan ASN di Banjarbaru.

#### **Abstract**

*This study aims to analyze the performance of the Banjarbaru City Personnel and Human Resource Development Agency (BKPSDM) in delivering personnel, education, and training services. The study employed a qualitative evaluation method, with data sources collected from civil servants (ASN) within the Banjarbaru City Government who had received services from the BKPSDM. The primary data collection techniques included distributing questionnaires to 40 ASN respondents and relevant documentation. The research results indicate that, overall, the performance of the Banjarbaru City BKPSDM is in the Good category. Specifically, the productivity of personnel, education, and training services was perceived as productive by 75% of respondents. The quality of BKPSDM services was also deemed of good quality by 85% of respondents, signifying high satisfaction with the services provided. Meanwhile, the accountability aspect of service delivery was rated as accountable by 72.5% of respondents, reflecting good transparency and responsibility. These findings highlight the BKPSDM's effectiveness in fulfilling its core functions and making a positive contribution to ASN development in Banjarbaru.*



© year The Authors. Published by **Penerbit Forind**. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment/index>

Submit: 25-09-2025

Accepted: 10-11-2025

Published: 15-11-2025

## **PENDAHULUAN**

Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) di lingkungan pemerintahan merupakan upaya krusial dan tak terelakkan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bersih (*clean governance*) (Dwiyanto & dkk., 2018). Dalam konteks administrasi publik modern, SDM Aparatur Sipil Negara (ASN) bukan hanya sekadar pelaksana

kebijakan, melainkan aset strategis yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan negara dan pelayanan publik. Melalui program pelatihan, pengembangan kompetensi, serta manajemen kepegawaian yang efektif, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) memegang peran sentral dan strategis dalam pembentukan ASN yang berkualitas. Diharapkan, BKPSDM mampu meningkatkan

keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi ASN secara berkelanjutan, sehingga mereka dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih optimal, efisien, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Orientasi ini sejalan dengan visi pemerintah untuk menciptakan ASN yang profesional, berintegritas tinggi, adaptif terhadap perubahan, dan memiliki fokus kuat pada pelayanan publik.

Keberadaan BKPSDM memegang peranan vital dalam keseluruhan siklus pengelolaan SDM di pemerintahan, mulai dari perencanaan kebutuhan, rekrutmen, penempatan, pengembangan karier, penilaian kinerja, hingga pensiun (Simamora, 2004). Melalui pengelolaan yang efektif dan efisien, BKPSDM berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik (Daha, 2002).

Implementasi kebijakan kepegawaian yang transparan dan akuntabel, serta kemampuan merespons perubahan regulasi dan tuntutan masyarakat, menjadi kunci bagi BKPSDM untuk mewujudkan tujuan tersebut. Lebih jauh lagi, fungsi BKPSDM tidak hanya terbatas pada aspek administratif, tetapi juga mencakup pengembangan kapasitas institusional dan individu. Ini berarti BKPSDM harus mampu merancang program-program yang tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga memperkuat etika birokrasi, integritas, dan inovasi di kalangan ASN.

Dengan demikian, BKPSDM dapat berkontribusi signifikan terhadap pembangunan daerah secara menyeluruh dan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui ASN yang kompeten dan berdedikasi. Keberadaan BKPSDM yang kuat, profesional, dan berorientasi pada hasil akan menjadi fondasi kokoh bagi terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi negara.

Pemerintah Kota Banjarbaru, sebagai salah satu entitas pemerintahan daerah, memiliki kebutuhan yang sama akan ASN berkualitas untuk mendukung visi pembangunan

daerahnya. Dalam konteks ini, BKPSDM Pemerintah Kota Banjarbaru mengemban tugas dan tanggung jawab strategis dalam mengelola dan mengembangkan potensi SDM di lingkungan pemerintah kota. Kinerja BKPSDM Kota Banjarbaru memiliki dampak langsung dan tidak langsung terhadap efisiensi operasional pemerintahan dan efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Setiap program pelatihan yang dilaksanakan, setiap kebijakan kepegawaian yang diterapkan, dan setiap proses administrasi yang dijalankan oleh BKPSDM akan tercermin pada kualitas ASN dan, pada gilirannya, pada kualitas pelayanan yang dirasakan oleh warga Banjarbaru. Oleh karena itu, evaluasi kinerja BKPSDM menjadi sebuah keharusan untuk memastikan bahwa fungsi-fungsi vital tersebut berjalan sesuai harapan dan memberikan kontribusi maksimal, sejalan dengan pentingnya pengukuran kinerja organisasi (Keban, 2014).

Evaluasi kinerja ini bukan sekadar formalitas, melainkan alat strategis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pengelolaan SDM. Dengan memahami sejauh mana BKPSDM telah mencapai target-targetnya dalam aspek produktivitas, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas (Dwiyanto & dkk., 2018), pemerintah kota dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan berbasis data untuk perbaikan di masa depan. Misalnya, jika ditemukan bahwa produktivitas ASN di bidang tertentu masih rendah, BKPSDM dapat merancang program pelatihan yang lebih spesifik atau menyesuaikan kebijakan insentif. Jika kualitas pelayanan dinilai kurang memuaskan oleh penerima layanan, BKPSDM dapat meninjau ulang standar operasional prosedur atau meningkatkan kapasitas komunikasi ASN.

Demikian pula, aspek akuntabilitas menjadi krusial untuk memastikan bahwa setiap kegiatan dan penggunaan anggaran dapat dipertanggungjawabkan secara transparan kepada publik dan lembaga pengawas (Keban, 2014). Pentingnya akuntabilitas ini juga selaras

dengan laporan kinerja instansi pemerintah (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2023).

Berdasarkan latar belakang urgensi peningkatan SDM pemerintahan, peran strategis BKPSDM, serta kebutuhan akan evaluasi kinerja yang komprehensif, penelitian ini dirancang untuk menganalisis kinerja BKPSDM Pemerintah Kota Banjarbaru secara mendalam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan objektif mengenai kinerja BKPSDM dalam tiga indikator utama: produktivitas, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas. Lebih dari itu, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi yang konstruktif dan aplikatif bagi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam upaya meningkatkan kinerja ASN di lingkungan pemerintahan Kota Banjarbaru. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya akan bermanfaat bagi internal BKPSDM, tetapi juga bagi seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima dan pemerintahan yang efektif.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan dalam studi ini adalah metode evaluasi, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk melakukan penilaian secara sistematis terhadap kinerja suatu program, kebijakan, atau organisasi (Arikunto, 2010). Dalam konteks ini, metode evaluasi digunakan untuk menilai kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Banjarbaru. Pendekatan evaluasi ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi sejauh mana tujuan operasional dan strategis BKPSDM telah tercapai, serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru. Pemilihan ASN sebagai responden didasarkan pada pengalaman langsung mereka sebagai

penerima layanan dari BKPSDM, sehingga mereka memiliki pengetahuan dan informasi yang relevan mengenai kinerja BKPSDM selama periode waktu penelitian. Pendekatan ini selaras dengan prinsip penelitian kualitatif yang menekankan pada pemahaman mendalam dari perspektif subjek yang diteliti (Moleong, 2018).

Adapun data atau informasi spesifik yang dikumpulkan dan dianalisis meliputi:

1. Gambaran Umum Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Banjarbaru, mencakup struktur organisasi, tugas pokok, dan fungsi.
2. Produktivitas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Banjarbaru, yang berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas layanan yang dihasilkan.
3. Kualitas pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Banjarbaru, yang mencerminkan tingkat kepuasan ASN terhadap mutu layanan.
4. Akuntabilitas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Banjarbaru, yang merujuk pada transparansi dan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan tugas.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kuesioner: Penulis menyebarkan angket kepada 40 responden ASN untuk memperoleh data kuantitatif terkait persepsi mereka terhadap indikator kinerja BKPSDM. Kuesioner dirancang dengan pertanyaan-pertanyaan yang relevan untuk mengukur produktivitas, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas (Sugiyono, 2019). Penggunaan kuesioner memungkinkan pengumpulan data dari sejumlah besar responden secara sistematis.
2. Dokumentasi: Peneliti melakukan pengumpulan data-data sekunder yang tersedia pada BKPSDM

Kota Banjarbaru. Data dokumentasi ini bisa berupa laporan tahunan, laporan kinerja instansi pemerintah (misalnya Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2023), struktur organisasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), atau data statistik kepegawaian. Dokumentasi berfungsi untuk melengkapi dan memvalidasi informasi yang diperoleh melalui kuesioner, serta memberikan konteks institusional yang lebih luas.

Peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif untuk mengolah data yang terkumpul. Proses analisis melibatkan beberapa tahapan, yaitu mempelajari, menelaah, dan menganalisis data, informasi, dan fakta yang diperoleh. Selanjutnya, data tersebut dibaca secara cermat, dianalisis untuk mengidentifikasi pola dan tema-tema kunci, serta diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan yang valid dan relevan (Miles & Huberman, 2007; Moleong, 2018). Meskipun data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang menghasilkan angka persentase, interpretasi terhadap angka-angka tersebut dilakukan secara kualitatif untuk memahami makna di balik persepsi responden. Analisis kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai kinerja BKPSDM Kota Banjarbaru dari berbagai perspektif.

## **HASIL**

Dalam penelitian ini, evaluasi kinerja BKPSDM Kota Banjarbaru diukur menggunakan tiga indikator utama yang relevan dengan tugas pokok dan fungsinya, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas pelayanan kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 40 responden Aparatur Sipil Negara (ASN) yang telah menerima layanan dari BKPSDM Kota Banjarbaru. Hasil rekapitulasi data dari kuesioner disajikan sebagai berikut:

### **Produktivitas Pelayanan**

Produktivitas BKPSDM Kota Banjarbaru dinilai berdasarkan kemampuan organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan di bidang kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan kepada seluruh pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru.

**Tabel 1. Produktivitas Pelayanan**

No.	Produktivitas	Frekuensi	Persentase
1.	Produktif	30	75
2.	Cukup produktif	9	22,5
3.	Tidak produktif	1	2,5
	Jumlah	40	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (75%) menilai produktivitas penyelenggaraan pelayanan oleh BKPSDM Kota Banjarbaru sebagai "Produktif". Sejumlah 22,5% responden menyatakan "Cukup Produktif", dan hanya 2,5% yang menilai "Tidak Produktif". Ini mengindikasikan persepsi positif terhadap efisiensi dan keluaran layanan BKPSDM.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan BKPSDM Kota Banjarbaru diukur berdasarkan persepsi responden terhadap mutu penyelenggaraan pelayanan di bidang kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan.

**Tabel 2. Kualitas Pelayanan**

No.	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1.	Berkualitas	34	85
2.	Cukup berkualitas	5	12,5
3.	Tidak berkualitas	1	2,5
	Jumlah	40	100

Dari Tabel 2, terlihat bahwa mayoritas responden (85%) menyatakan kualitas pelayanan BKPSDM Kota Banjarbaru sebagai "Berkualitas". Responden yang menilai "Cukup Berkualitas" sebanyak 12,5%, dan yang menilai "Tidak Berkualitas" hanya 2,5%. Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap mutu layanan yang diberikan.

### Akuntabilitas Pelayanan

Akuntabilitas BKPSDM Kota Banjarbaru dievaluasi berdasarkan persepsi responden terhadap transparansi dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan.

**Tabel 3. Akuntabilitas Pelayanan**

No.	Akuntabilitas	Frekuensi	Persentase
1.	Akuntabel	29	72,5
2.	Cukup Akuntabel	10	25
3.	Tidak akuntabel	1	2,5
	Jumlah	40	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa 72,5% responden menilai akuntabilitas BKPSDM Kota Banjarbaru sebagai "Akuntabel". Responden yang menyatakan "Cukup Akuntabel" sebanyak 25%, dan hanya 2,5% yang menilai "Tidak Akuntabel". Ini mengindikasikan bahwa BKPSDM dianggap mampu mempertanggungjawabkan setiap kegiatan dan kebijakan pelayanannya.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan yang disajikan pada bagian hasil penelitian, kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Banjarbaru secara keseluruhan menunjukkan kategori Baik. Pembahasan ini akan menguraikan lebih lanjut interpretasi dari setiap indikator kinerja (produktivitas, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas) dan mengaitkannya dengan landasan teori serta implikasinya, memberikan analisis yang lebih mendalam dan komprehensif.

### Produktivitas Pelayanan BKPSDM

Hasil penelitian secara tegas menunjukkan bahwa 75% responden menilai produktivitas pelayanan BKPSDM Kota Banjarbaru sebagai "produktif". Angka yang dominan ini mengindikasikan persepsi positif yang kuat di kalangan ASN bahwa BKPSDM memiliki kemampuan yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan di bidang kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan secara efisien

dan efektif. Dalam kerangka teori kinerja, produktivitas secara fundamental dipahami sebagai rasio antara input dan output (Dwiyanto & dkk., 2018). Tingginya persentase penilaian produktif ini mencerminkan bahwa BKPSDM dinilai berhasil dalam mengelola sumber daya yang tersedia, baik itu SDM internal, anggaran, maupun infrastruktur (*input*), untuk menghasilkan layanan kepegawaian, program pendidikan, dan pelatihan (*output*) yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan ASN.

Kinerja produktif ini dapat termanifestasi dalam berbagai bentuk, seperti kecepatan dalam proses kenaikan pangkat, efisiensi dalam prosedur mutasi, atau kuantitas dan kualitas program pelatihan yang berhasil dilaksanakan. Kemampuan BKPSDM untuk menjangkau target peserta pelatihan, menyediakan materi yang relevan, dan memfasilitasi administrasi kepegawaian dengan minim hambatan adalah bukti dari produktivitas yang baik. Ketersediaan informasi yang mudah diakses dan prosedur yang jelas juga berkontribusi pada persepsi produktivitas ini.

Lebih dari sekadar menyelesaikan tugas, produktivitas yang baik juga mencakup aspek dampak positif dari layanan yang diberikan, seperti peningkatan kompetensi ASN yang pada akhirnya akan mendukung kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks pembangunan daerah, produktivitas BKPSDM adalah kunci untuk memastikan bahwa aparatur pemerintah memiliki kapasitas yang memadai untuk mendorong agenda pembangunan dan pelayanan publik yang berkelanjutan. Persepsi positif terhadap produktivitas ini menyiratkan bahwa mekanisme kerja, pembagian tugas, dan alokasi sumber daya di BKPSDM telah terstruktur dengan baik dan diimplementasikan secara efektif, sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen kinerja (Mahmudi, 2007).

### Kualitas Pelayanan BKPSDM

Aspek kualitas pelayanan memperoleh penilaian yang sangat mengesankan, dengan 85% responden

menyatakan "berkualitas". Angka ini merupakan indikator kuat yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh BKPSDM Kota Banjarbaru tidak hanya memenuhi tetapi mungkin melampaui ekspektasi penerima layanan. Menurut Dwiyanto & dkk. (2018), kepuasan masyarakat, dalam hal ini ASN sebagai penerima layanan adalah parameter krusial untuk menilai kinerja organisasi publik. Tingginya tingkat kepuasan ini dapat diatribusikan pada beberapa faktor fundamental yang membentuk pengalaman layanan, seperti responsivitas petugas, kejelasan informasi yang disampaikan, kemudahan akses terhadap layanan, profesionalisme staf, serta relevansi dan dampak positif dari program pendidikan dan pelatihan yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan yang tinggi juga mencerminkan komitmen BKPSDM dalam memberikan nilai tambah (*value added*) yang signifikan bagi ASN. Ini memastikan bahwa setiap interaksi, mulai dari konsultasi kepegawaian hingga partisipasi dalam pelatihan, dirasakan manfaatnya secara langsung dan memberikan pengalaman positif. Program pelatihan yang dirancang dengan baik, tim pengajar atau fasilitator yang kompeten, serta dukungan administratif yang efektif, semuanya berkontribusi pada persepsi kualitas ini.

Kualitas layanan yang prima juga merupakan cerminan dari budaya organisasi yang berorientasi pada pelanggan (ASN), di mana kebutuhan dan masukan dari ASN diperhatikan dan direspon dengan baik. Ini sejalan dengan pandangan Sedarmayanti (2009) tentang pentingnya SDM yang kompeten untuk meningkatkan produktivitas kerja. Kualitas pelayanan yang konsisten dan berkelanjutan oleh BKPSDM akan menjadi pendorong utama bagi peningkatan kompetensi ASN, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada efektivitas kerja pemerintah daerah dan kualitas pelayanan publik secara umum. Oleh karena itu, capaian kualitas pelayanan yang tinggi ini adalah aset berharga yang harus terus dijaga dan ditingkatkan.

### Akuntabilitas Pelayanan BKPSDM

Pada indikator akuntabilitas, 72,5% responden menilai BKPSDM Kota Banjarbaru sebagai "akuntabel". Penilaian ini menunjukkan bahwa BKPSDM dianggap mampu mempertanggungjawabkan setiap kebijakan, kegiatan, dan penggunaan sumber daya yang terkait dengan pelayanannya kepada ASN dan, secara lebih luas, kepada publik. Konsep akuntabilitas publik, sebagaimana dijelaskan oleh Dwiyanto & dkk. (2018), menekankan pada sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dan, secara implisit, merepresentasikan kepentingan rakyat.

Dalam konteks operasional BKPSDM, akuntabilitas termanifestasi melalui transparansi dalam setiap proses kerja, adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, kejelasan kriteria dalam pengambilan keputusan kepegawaian (misalnya untuk promosi, mutasi, atau rekrutmen), serta mekanisme pelaporan yang memungkinkan evaluasi dan pertanggungjawaban. Komitmen BKPSDM terhadap prinsip akuntabilitas ini sangat krusial dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Jika ASN merasa bahwa proses kepegawaian berjalan adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan, maka integritas institusi akan semakin kuat. Sebaliknya, kurangnya akuntabilitas dapat memicu ketidakpercayaan, isu korupsi, dan inefisiensi.

Aspek akuntabilitas juga mencakup kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku dan standar etika birokrasi. BKPSDM harus mampu menunjukkan bahwa setiap program dan kebijakan yang dijalankan didasarkan pada peraturan yang sah dan bertujuan untuk kepentingan publik. Laporan kinerja yang rutin, audit internal dan eksternal, serta saluran pengaduan yang efektif adalah instrumen penting untuk menjamin akuntabilitas. Menurut Keban (2014), akuntabilitas organisasi tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan formalitas dan pelaporan finansial, tetapi juga oleh komitmen moral

dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan yang adil dan transparan. Konsistensi BKPSDM dalam menjaga dan meningkatkan akuntabilitas akan memperkuat posisi mereka sebagai pilar utama tata kelola pemerintahan yang baik, mencegah praktik-praktik maladministrasi, dan pada akhirnya meningkatkan efektivitas organisasi.

Berdasarkan pembahasan mendalam dari ketiga indikator di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Banjarbaru dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya di bidang kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan adalah Baik. Hal ini didukung oleh persepsi positif yang konsisten dari ASN terhadap produktivitas, kualitas, dan akuntabilitas layanan yang diberikan. Kinerja baik ini menjadi modal berharga bagi BKPSDM untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas SDM di Kota Banjarbaru.

## KESIMPULAN

Dengan mengacu pada tujuan penelitian dan berdasarkan hasil serta analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Banjarbaru dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan kepada seluruh pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru, yang didasarkan pada indikator Produktivitas, Kualitas Pelayanan, dan Akuntabilitas, berada dalam kategori Baik. Sebagai rekomendasi, Pemerintah Kota Banjarbaru hendaknya mengalokasikan tenaga Teknologi Informasi dan anggaran yang memadai untuk mengembangkan sistem informasi yang ada pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Banjarbaru guna mendukung peningkatan kinerja dan efisiensi pelayanan di masa mendatang.

## REFERENSI

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Daha, K. (2002). *Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. Hand out perkuliahan Matrikulasi*. MAP UGM.
- Dwiyanto, A., & dkk. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif*. University Indonesia.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan Masa Depan*. In Refika Aditama.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Keti)*. STIE YKPN.
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta.