

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
PELAYANAN PUBLIK
(Studi Di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)**

Skripsi

**SITI KOTIJAH
NPM: 1831040118**



**Program Studi Pemikiran Politik Islam
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H / 2024 M**

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
PELAYANAN PUBLIK
(Studi Di Kecamatan Tanjung Bintang
Lampung Selatan)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1
dalam Program Studi Pemikiran Politik Islam**

Oleh:

**SITI KOTIJAH
NPM: 1831040118**

Program Studi Pemikiran Politik Islam

**Pembimbing I : Dr. Arsyad Sobby Kesuma, Lc., M. Ag
Pembimbing II : Angga Natalia M.I.P**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2024 M**

ABSTRAK

Masalah mengenai kinerja aparatur sipil Negara seringkali dihadapi banyak instansi pemerintah yang dihadapi kurangnya aparatur yang bekerja di organisasi tersebut sehingga dapat menghambat jalannya proses penyelesaian pekerjaan, serta masalah mengenai kedisiplinan, kualitas pelayanan Aparatur Sipil Negara serta menyangkut tentang sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan metode pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling*. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari Sekretaris, Kasi Pertahanan, Kassubag Umum dan Kepegawaian, Kasi Pemerintahan dan 3 Masyarakat Lampung selatan. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi dengan teknik pemeriksaan keabsahan data (*validitas data*) dalam penelitian ini *Triangulasi Teknik*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja yang dihasilkan pegawai sudah cukup optimal, tetapi masih perlu adanya perbaikan-perbaikan pada Kantor kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan masih harus adanya perbaikan karena dilihat dari 5 indikator yang ada yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas dapat dikatakan cukup baik terlihat dari beberapa indikator kualitas layanan responsivitas. Pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat, pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut, namun ada beberapa hal yang harus adanya perbaikan yaitu dalam sistem aplikasi Digital ID masih banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan tentang aplikasi Digital ID tersebut diharapkan agar kantor Kecamatan Tanjung bintang Lampung Selatan mengadakan sosialisasi agar masyarakat memahami lebih jelas penggunaan aplikasi Digital ID.

Kata Kunci : *Kinerja, Pelayanan Publik, Kedisiplinan*

ABSTRACT

Problems regarding the performance of the State Civil Service are often faced by many government agencies which are faced with a lack of officials working in the organization which can hinder the progress of the work completion process, as well as problems regarding discipline, the quality of service of the State Civil Apparatus and regarding facilities and infrastructure. This research aims to determine the performance of the State Civil Apparatus (ASN) in improving the quality of public services at the Tanjung Bintang District Office, South Lampung.

The method used in this research is descriptive qualitative research with a type of field research with a sampling method, namely Purposive Sampling. The informants in this research consisted of the Secretary, Head of Defense Section, Head of General and Civil Service Subdivision, Head of Government Section and 3 South Lampung Communities. Data collection techniques are observation, interviews and documentation with data validity checking techniques (data validity) in this research. Triangulation Technique. This research was analyzed using the theory put forward by Agus Dwiyanto with performance indicators, namely: 1. Productivity, 2. Service Quality 3. Responsiveness 4. Responsibility 5. Accountability

The results of this research show that the performance of the State Civil Apparatus (ASN) in improving the quality of public services at the Tanjung Bintang District Office, South Lampung, can be concluded that the quality of work produced by employees is quite optimal, but there is still a need for improvements at the Tanjung Bintang District Office, South Lampung There is still need for improvement because judging from the 5 existing indicators, namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability, it can be said to be quite good, as seen from several responsive service quality indicators. Employees process service products in a timely manner, apart from that there are no costs charged to the public, employees respond to things asked by the public and provide direction related to these questions, but there are several things that need to be improved, namely in the Digital ID application system it is still Many people do not yet understand the use of the Digital ID application. It is hoped that the Tanjung Bintang District Office, South Lampung, will hold outreach so that the public understands more clearly the use of the Digital ID application.

Keywords : *Performance, Public Service, Discipline*

SURAT PERNYATAAN

Assalamua 'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

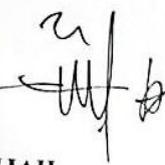
Nama : Siti Kotijah
NPM : 1831040118
Jurusan/Prodi : Pemikiran Politik Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Studi Agama

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)*" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi

Wassalamua 'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandarlampung, 28 Maret 2024



SITI KOTIJAH
NPM. 1831040118



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmín, Bandar Lampung, 35131, Telp. (0721) 780421

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik (Studi Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)**
Nama : **Siti Kotijah**
NPM : **1831040118**
Jurusan / Prodi : **Pemikiran Politik Islam**
Fakultas : **Ushuluddin dan Studi Agama**

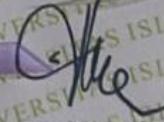
MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyah dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Ushuluddin / Dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Arsvad Sobby Kesuma, Lc., M.Ag

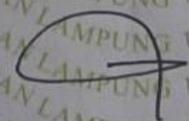

Angga Natalia, M.I.P

NIP. 195808231993031001

NIP. 198912122023212073

Mengetahui

Ketua Jurusan Pemikiran Politik Islam


Abdul Qohar, M.Si

NIP. 197103122005011005



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmih, Bandar Lampung, 35131, Telp: (0721) 780421

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **“Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik (Studi Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)”** Disusun oleh: **Siti Kotijah NPM. 1831040118**, Prodi: **Pemikiran Politik Islam** telah diujikan dalam sidang Munaqosah Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung pada Hari/ Tanggal: **Kamis, 28 Maret 2024**

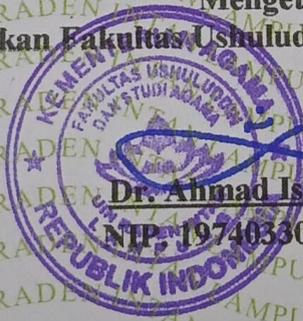
TIM PENGUJI

- Ketua** : **Dr. Suhandi, M.Ag**
- Sekretaris** : **Beko Hendro, Lc., M.Hum**
- Penguji Utama** : **Abdul Qohar, M.Si**
- Penguji Pendamping I** : **Dr. Arsyad Sobby Kesuma, Lc., M.Ag**
- Penguji Pendamping II** : **Angga Natalia, M.I.P**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin Dan Studi Agama**

Dr. Ahmad Isaëni, M.A.

NIP. 197403302000031001



MOTTO

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ۚ

Artinya: “Dan Katakanlah, ‘Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.’”

(Q.S At-Taubah Ayat 105).

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang maha ESA dan atas takdir serta segala nikmatmu-mu *Alhamdulillahirobbilalamin* penuh rasa syukur yang tiada hentinya, kau jadikan aku sebagai seorang insan yang selalu senantiasa berfikir, berusaha, berilmu, bersyukur dan beriman kepada-mu, serta sabar menjalankan kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini dapat menjadi salah satu langkah awal bagiku dalam menggapai cita-cita yang telah kutanamkan sejak dini dan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Terimakasih kepada kedua orang tua saya tercinta (Ahmadi & Yuni) orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat di setiap perjalanan hidup saya, sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti- hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, terimakasih terus berjuang untuk kehidupan saya, terima kasih untuk semua doa dan dukungan ayah dan bunda saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hidup lebih lama ayah dan bunda harus ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
2. Terimakasih kepada adik saya tercinta Risa Fitri Yani yang selalu memberi doa dan dukungan di setiap perjalanan saya dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga selesai.
3. Terimakasih kepada seluruh keluarga besar bunda dan ayah yang selalu memberikan do'a, arahan terbaik dan dukungannya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Terimakasih kepada almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung semoga selanjutnya dapat melahirkan generasi yang lebih baik di masa depanya.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap siti kotijah lahir di magelung, 15 april 1999. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak ahmadi dan Ibu yuni.

Pendidikan penulis dimulai di TK Handayan lulus pada tahun 2005. Melanjutkan pendidikan di SD N 1 sumber agung lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMP N 1 Nganbur lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMA N 1 Ngambur dan lulus pada tahun 2018.

Pada tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri yaitu Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Program Studi Pemikiran Politik Islam, untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama, dengan itu penulis menyusun skripsi dengan judul **“Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik(Studi Di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)”**. Semoga ilmu yang sudah di dapatkan selama menempuh pendidikan di UIN Raden Intan Lampung dapat bermanfaat dan dapat di terapkan pada lingkungan masyarakat.

KATA PENGANTAR

Assalamua 'laikum Warahmatullahi Wabarrakatuh

Alhamdulillahilalamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan akal, ilmu pengetahuan, kekuatan dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)”

Sholawat beriringan salam semoga tetap terlimpah curahkan kehadiran junjungan alam tauladan umat manusia, rahmat bagi seluruh alam, banginda nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan pengikutnya sepanjang masa. Semoga kita semua termasuk umatnya yang senantiasa mengikuti ajaran-Nya dan mendapatkan syafaat-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penulis menyadari betul bahwa penelitian ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Maka dari itu sebagai rasa hormat penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Wan Jamaludin Z, M. Ag., Ph. D. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menimba ilmu pengetahuan di kampus tercinta.
2. Bapak Dr. Ahmad Isnaeni, M.A. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Bapak Abdul Qohar, M.Si selaku Ketua Program Studi Pemikiran Politik Islam sekaligus sebagai Pembimbing Akademik Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Ibu Citra Wahyuni, M.Si selaku sekretaris Program Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama.
5. Bapak Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si sebagai Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, membantu, memberikan arahan dan motivasi, meluangkan

setiap waktu dari awal dibuatnya skripsi ini hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik.

6. Bapak Dr. Arsyad Sobby Kesuma, Lc.,M.Ag. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu luang, pengetahuan, arahan, kritikan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Ibu Angga Natalia, M.I.P . Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu luang, pengetahuan, arahan, kritikan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak Gesit Yudha, M.Si, ibu Dwi Rosmawati, S.Tr.Keb.,M.Kes dan seluruh dosen Program Studi Pemikiran Politik Islam maupun Dosen Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama khususnya pada program studi Pemikiran Politik Islam.
9. Seluruh staf kepegawaian Dekanat Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah memberikan kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung serta seluruh pegawai yang telah banyak membantu menyediakan waktu untuk seluruh mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
11. Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan Yang Telah Memberikan Izin Penelitian Dan Telah Membantu Kelancaran Dalam Penelitian Skripsi ini.
12. Sahabat-Sahabat Tercinta Yustika Oktora Domas, Agnes Dewi Dayana, Arti Setiasari Damayanti Nur Azizah, Ananda Rizka Kurnia, Ajeng Utami, M. Raffi Dzul Fikri, Eka Yuda Pratama, Darmaya Novita Utari, Juniyati, Elma Apriyana, Attin Nilamta Yang Selalu Bersedia Memberikan Bantuan Dan Dukungan Serta Menjadi Teman Berdiskusi Semasa Perkuliahan.
13. Teman-teman kelompok Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah (KKN-DR) Tahun 2021 Dusun Sukhabaya, Desa Muara Tembulih Kecamatan Ngambur, Kab. Pesisir Barat.
14. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini sampai akhir.

15. Seluruh teman seperjuangan Program Studi Pemikiran Politik Islam kelas B angkatan 2018 yang tidak dapat penulis sebutkan satu satu yang telah membantu sama lain.
16. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
17. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri, karna telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak memutuskan menyerah sesulit apa pun proses penyusunan sekeripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi para pembacanya.

Bandarlampung, 28 Maret 2024
Peneliti,

SITI KOTIJAH
NPM. 1831040118

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	10
H. Metode Penelitian	13
I. Kerangka Teori	24
J. Sistematika Pembahasan	25

BAB II. KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PELAYANAN PUBLIK

A. Konsep Kinerja	29
1. Definisi Kinerja.....	29
2. Indikator Kinerja	31
3. Faktor yang mempengaruhi Kinerja	36
4. Penilaian Kinerja	36
B. Konsep Aparatur Sipil Negara (ASN).....	37
1. Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)	37
2. Prinsip Aparatur Sipil Negara (ASN)	38

3. Jenis Aparatur Sipil Negara (ASN)	39
C. Konsep Pelayanan Publik	39
1. Definisi Pelayanan Publik	39
2. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	41
3. Klasifikasi Pelayanan Publik	42
4. Asas Pelayanan Publik	43
D. Pendekatan Pelayanan Publik dalam Islam	45

BAB III. GAMBARAN DAN DINAMIKA KINERJA KANTOR KECAMATAN TANJUNG BINTANG LAMPUNG SELATAN

A. Profil Singkat Lampung Selatan	47
1. Sejarah singkat kabupaten Lampung Selatan	47
2. Objek Penelitian	47
B. Profil Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	49
1. Tugas, Fungsi Struktur Organisasi Perangkat Daerah kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan ..	49
2. Visi dan Misi Kantor Kecamatan tanjung Bintang Lampung Selatan	54
C. Gambaran Tanjung Bintang Lampung Selatan dan Kinerja Aparatur Sipil Negara	56

BAB IV ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA KANTOR TANJUNG BINTANG LAMPUNG SELATAN

A. Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	43
---	----

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan	93
2. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Primer	16
Tabel 1.2 data Sekunder	17
Tabel 2.1 Kerangka Teori.....	24
Tabel 3.1 Struktur Organisasi.....	55
Tabel 3.2 Daftar Nama Pegawai.....	55

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar Menghindari Terjadinya Kesalah Pahaman Dalam Mengartikan Maksud Dari Judul Skripsi Ini, Maka Dengan Ini Diuraikan Secara Rinci. Kata Yang Perlu Ditegaskan Dalam Judul “**Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik(Studi Di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung)**”. Maka peneliti memaparkan istilah yang terdapat pada judul yakni:

Kinerja menurut Mangkunegara menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹ Jadi dengan demikian kinerja adalah suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilaksanakan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan tanggung jawab atas beban yang ada padanya.

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.²

Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam

¹ Wasistiono, Sadu, *Prospek Pengembangan Desa*, (Bandung: Fokus Media, 2007), 3.

² Undang – Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.³ Jadi pelayanan publik adalah suatu kegiatan baik itu pemenuhan kebutuhan barang atau jasa publik guna menyelesaikan segala kepentingan administratif yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini pelayanan publik yang dimaksud pada barang dan jasa publik.

Tanjung Bintang adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung, Indonesia anjung Bintang awalnya merupakan bagian dari Hutan Gedung Wangi Selatan Register 40 kecamatan Natar Karena minimnya fasilitas dan kesulitan pada waktu itu, jumlah kepala keluarga yang tadinya berjumlah 68 menyusut menjadi 35 keluarga. Pada tahun 1956 bertambah menjadi 40 keluarga. Hal ini diakibatkan banyak keluarga yang akhirnya memutuskan untuk kembali ke Jawa Pada tahun 1969 terjadi pemekaran wilayah kecamatan dan Tanjung Bintang masuk dalam wilayah kecamatan Kedaton. Pada tahun 1982 Tanjung Bintang resmi menjadi sebuah kecamatan.⁴

Berdasarkan penjelasan istilah dalam judul **“Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik(Studi Di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung)”** bahwasannya pelayanan publik yang akan dibahas oleh peneliti adalah memfokuskan dari segi kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan. Masalah mengenai kinerja aparatur sipil Negara seringkali dihadapi banyak instansi pemerintah yang mana masalah yang dihadapi menyangkut tentang sarana dan prasarana, hal ini sangat mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dan juga kurangnya aparat sipil negara yang bekerja sehingga dapat menghambat jalannya proses penyelesaian pekerjaan serta masalah mengenai kedisiplinan Aparatur Sipil Negara.

³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 11.

⁴Situs Resmi Profil Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan https://id.wikipedia.org/wiki/Tanjung_Bintang_Lampung_Selatan (Diakses Pada 30 Januari 2023 Pukul 08. 16 WIB)/

B. Latar Belakang Masalah

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah (PPPK). Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai Negeri Sipil atau disingkat dengan PNS adalah warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat tertentu, diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian melalui seleksi dan tahapan yang berlaku untuk menempati suatu jabatan sesuai skil yang dimiliki, bertugas untuk melaksanakan tugas negara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁵

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil pada pasal 3 PNS wajib mentaati kewajiban dan menghindari larangan yaitu

- a. setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Pemerintah;
- b. menjaga persatuan dan kesatuan bangsa;
- c. melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang; menaati ketentuan peraturan perundang-undangan; melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab;
- d. menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan, dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan;
- e. menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

⁵ Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) terutama pasal 1 ayat 1 dan 2.

- f. bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁶

Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas birokrat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan. Hal ini disebabkan tidak adanya prosedur pelayanan yang mengatur kewajiban secara pasti dan transparan dari penyelenggara pelayanan dan hak apa saja yang diperoleh warga sebagai pengguna layanan.⁷

Kinerja pemerintah sebagai pelayan publik menjadi sorotan, terutama sejak pasca reformasi karena mulai timbul iklim yang lebih demokratis di Indonesia. Masyarakat mulai mempertanyakan nilai dan kualitas yang mereka peroleh atas pelayanan publik yang dilakukan instansi pemerintah. Dalam dunia pemerintahan, kinerja merupakan aspek penting keberhasilan suatu organisasi yang bertujuan untuk melayani masyarakat, pelayanan public adalah wadah untuk memberikan masyarakat legalitas dari pemerintah, untuk mewujudkan suatu penyelenggaraan pelayanan public maksimal dibutuhkan aparat yang mampu bersikap professional dalam tugasnya. Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya

⁶ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

⁷ Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. (Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PPSK) UGM, 2002). 15

yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.⁸ Undang-Undang Aparatur Sipil Negara terbaru Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara.⁹

Kajian karya ilmiah yang dibuat oleh Michellia Agustin yang dilaksanakan Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkali menangkap hasil riset bahwa etos kerja yang ada pada pegawai adalah mencari uang. Status staf sebagai pekerja tetapi perannya tidak sesuai dengan pembagian kerja, sosialisasi yang diterima staf pemerintah tidak berjalan dengan baik dan hukuman yang berlaku di kantor tidak efektif bagi institusi.¹⁰ Pada “Kinerja Pegawai kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin)” karya Solatiyah menangkap hasil pola dan gejala yang berbeda yaitu paya Kepala Desa Seling dalam meningkatkan pelayanan, pertama tingkatan pendidikan pegawai yang mana akan lebih hati-hati untuk merekrut serta menempatkan pegawai di kantor desa, kedua, adanya kontrol atau pengawasan untuk para aparatur agar dapat mentaati peraturan yang berlaku ketiga perlu adanya sanksi yang tegas yang diberikan kepada aparatur ketika melakukan kesalahan atau tidak mentaati peraturan yang berlaku.¹¹

⁸ Michellia Agustin, “Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”, Jurnal Jom FISIP Volume 2 No. 1 Febuari 2015. (Diakses Pada 30 Januari 2023 Pukul 08. 16 WIB)

⁹ Undang-Undang Aparatur Sipil Negara Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023

¹⁰ *Ibid*, h. 1

¹¹ Solatiyah, “Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Studi Di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020. (Diakses Pada 30 Januari 2023 Pukul 08.54 WIB)

Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.¹²

Bekerja adalah segala aktivitas dinamis dan mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan tertentu dalam surat At-Taubah ayat 105 mengandung pesan mulia agar kita bekerja dengan halal untuk memenuhi kebutuhan hidup. Setiap pekerjaan atau tingkah laku yang menghasilkan amal atau dosa baik besar maupun kecil pasti akan diperlihatkan dengan sejelas - jelasnya pada hari kiamat serta akan mendapat pertanggungjawaban diakhirat kelak.

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “Dan Katakanlah, ‘Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”(Q.S At-Taubah Ayat 105).

Dapat diartikan bahwa asbabun nuzul dari surat At-Taubah ayat 105 adalah karena banyaknya umat yang bertanya bagaimana cara bertaubat dan membersihkan diri dari dosa yang telah diperbuat, maka kemudian turunlah ayat ini agar nabi Muhammad bisa menjelaskan dan menerangkan kepada umatnya bagaimana cara bertaubat dan membersihkan diri dari dosa yang telah diperbuat.

Berdasarkan dengan melihat temuan yang ada dilapangan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan fenomena masalah yang terjadi adalah kurangnya kedisiplinan tepat awaktu dari Aparur Sipil Negara (ASN) hal ini terlihat dari adanya pegawai yang belum masuk sesuai jam kerja yang telah ditentukan. Telah dikemukakan oleh Bapak Saidi

¹² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Akbar kasi kelahiran dan kematian Kecamatan Tanjung Bintang bahwasannya “dalam proses pelayanan kita memproses kebutuhan masyarakat dengan masyarakat yang bersangkutan datang langsung untuk perekaman pass foto yang kemudian diberikan jeda untuk menunggu proses perekaman hingga selesai hal ini dikarenakan sistem perekaman online yang membutuhkan jaringan, apabila terkendala sinyal maka proses perekaman akan terhambat. Apabila data dari perekaman KTP pemohon terdapat di website maka KTP dapat dicetak. Adapun pelayanan berbasis online yang dimaksud berdasarkan website yang diberikan kemendagri yaitu Digital id yang masyarakat dapat mengakses sesuai kebutuhan masyarakat”.¹³

Dijelaskan kembali oleh Ibu Sumarni Kasi Pemerintahan “yang di hadapi itu banyak sekali, karena kita berhadapan dengan masyarakat misalnya permasalahannya mereka pembuatan KK atau KTP persyaratan harus dilengkapi. Jenis pelayanan yang lain juga seperti ini permasalahannya kendalanya ada di kelengkapan data masyarakat, kita meminta kepada masyarakat itu harus melengkapi persyaratan sesuai prosedur. Dipertegas oleh beliau bahwa saat ini kantor kecamatan melaksanakan perekaman berbasis jaringan yaitu website resmi Kemendagri para petugas pelayanan mengarahkan masyarakat untuk mengakses aplikasi Digital id”.¹⁴ Kemudian berdasarkan sumber data yang didapat dari masyarakat setempat Ibu Ayu saat mengurus KTP beliau mengatakan “ baru mengetahui setelah rekaman diharuskan download aplikasi dan log in untuk mengecek kembali datanya baru dapat diproses oleh pegawai kantor kecamatan”.¹⁵ Pendapat lain juga dikemukakan oleh ibu Wiwik masyarakat Sukanegara yang mengurus pergantian akte “ saya sudah beberapa kali mengurus ke kantor kecamatan ini dan lancar tidak ada kendala, sekarang saya mengurus pergantian akte

¹³ Saidi Akbar, Kasi Kelahiran dan Kematian, *Wawancara Langsung*, Pada 27 Maret 2023 Pukul 10.15 WIB.

¹⁴ Sumarni, Kasi Pemerintahan, *Wawancara Langsung*, Pada 02 Maret 2023 WIB Pukul 11.05 WIB.

¹⁵ Ibu Ayu, *Wawancara Langsung*, Pada 27 Maret 2023 Pukul 10.55 WIB.

kelahiran”.¹⁶

Oleh karena itu kantor Kecamatan Tanjung Bintang dituntut untuk meningkatkan kinerja pegawainya, dengan harapan masyarakat kepada penyelenggara layanan publik dengan melihat dari tugas dan fungsi yang diemban oleh setiap individu dalam organisasi maka dituntut kinerja yang optimal dalam mencapai tiap tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pada hal diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan mengenai kinerja pegawai yang dituntut melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik agar lebih teratur mengingat pentingnya kualitas kinerja aparatur sipil negara. Kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Dengan melihat fenomena permasalahan peneliti tertarik untuk melihat kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada sebuah penelitian dengan judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)”.

C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian

Setelah menelaah dan memperhatikan penjabaran yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan terkait dengan kajian penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya kedisiplinan Aparatur Sipil Negara
2. Aparatur Sipil Negara yang kurang responsif.
3. Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi Digital id yang direkomendasikan oleh Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.
4. Tidak optimalnya informasi tentang produk, syarat dan lama pembuatan produk layanan, publik Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.

¹⁶ Ibu Wiwi, *Wawancara Langsung*, Pada 27 Maret 2023 Pukul 11.25 WIB.

Dapat diketahui bahwa masalah-masalah penelitian ini sangat luas. Mengingat keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian serta untuk membuat penelitian lebih terarah, maka fokus penelitian yang dikaji dibatasi pada Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan). Dengan menggunakan teori kinerja dari Agus Dwiyanto dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia terdapat indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Peneliti memilih menggunakan teori tentang pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto tersebut karena dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur kinerja Di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu, Bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan?

E. Tujuan Penelitian

Sebagaimana dapat diketahui bahwasannya setiap langkah dan usaha guna mencapai suatu tujuan yang hendak diteliti dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.

F. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat menjadi media

dalam memberikan pengetahuan dan wawasan bagi akademisi khususnya keilmuan dibidang politik serta kajian mata kuliah ilmu pemerintahan dan ilmu politik dalam mengembangkan pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi aparatur pemerintah khususnya aparatur Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan dapat dijadikan motivasi agar mampu meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi kedepannya dalam memberikan pelayanan publik yang lebih optimal kepada masyarakat Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.
2. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan kepada masyarakat agar paham mengenai aturan dan prosedur terkait barang dan jasa publik juga sebagai penilai kualitas pelayanan publik.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan referensi kedepannya agar mampu mengembangkan dengan meneliti secara lebih mendalam.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Skripsi yang dibuat oleh Wirdatul Fajria pada tahun 2021 dengan judul “ Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Dinas Syariat Islam Aceh”. Yang membahas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi aparatur sipil negara pada dinas syariat islam sebagai jembatan terlaksananya syariat islam di Aceh dengan sempurna. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif.¹⁷ Persamaan dengan penelitian terdahulu terletak pada metodologi penelitian yaitu kualitatif. Perbedaan pada pemelitian ini dengan penelitian Wirdatul Fajria yang mengkaji

¹⁷ Wirdatul Fajria, “*Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Dinas Syariat Islam Aceh*”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2021). (Diakses pada 10 Maret 2023 Pukul 13.30WIB)

menggunakan syariat islam serta terletak pada rumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti yaitu kinerja serta prinsip-prinsip Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik.

2. Skripsi yang dibuat oleh Kurnia Ardiyansyah pada tahun 2020 dengan judul “ Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melakukan Pelayanan publik di Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Sumbawa pada tahun 2019”. Penelitian ini mengangkat tentang kinerja serta faktor yang memepengaruhi kinerja Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP). Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) sudah efektif dengan efisiensi waktu penanganan cukup baik serta faktor faktor yang mempengaruhi dalam melakukan pelayanan yaitu sumber daya manusia.¹⁸ Adapun persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu mengangkat tentang kinerja aparatur. Sedangkan perbedaan dengan penelitian terdahulu terdapat pada teori yang digunakan pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Teori kinerja dari Agus Dwiyanto dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia terdapat indikator kinerja, yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas.
3. Skripsi karya Sahrul Ilham, dengan judul “ Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pasa Kantor Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Kabupaten Karimun” yang dibuat pada tahun 2019. Hasil penelitian ini menunjukkandari aspek kuantitas, kualitas dan waktu dikategorikan kurang baik dan ditinjau dari aspek biaya dikategorikan sudah baik, dilihat dari perilaku kerja pegawai negeri sipil dari aspek integritas, komitmen, disiplin dan

¹⁸ Kurnia Ardiyansyah, “ Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melakukan Pelayanan publik di Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Sumbawa pada tahun 2019”, (Universitas Muhammadiyah Mataram 2020). (Diakses pada 10 Maret 2023 Pukul 13.50 WIB)

kerja sama kurang baik.¹⁹ Persamaan dengan peneliti terdahulu terletak pada aspek yang dibahas mencakup kinerja pegawai dengan memperhatikan beberapa aspek dan perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada teori peneliti terdahulu menggunakan teori perilaku kerja yang terdapat pada pasal 12 ayat 1 sedangkan peneliti menggunakan teori kinerja dari Agus Dwiyanto dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia terdapat indikator kinerja, yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas.

4. Jurnal yang dibuat oleh Kadek Yadi Maryadi, Ahmad Firman dan Muhammad Hidayat dengan judul “ Pengaruh Pendidikan Disiplin dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Papua Barat “ pada tahun 2021 penelitian ini bertujuan menganalisis pendidikan, disiplin sarana dan prasarana terhadap kinerja aparatur sipil negara dengan menggunakan metode yang bersifat kuantitatif.²⁰ Perbedaan dengan yang akan dikaji oleh peneliti terletak pada metode yang digunakan dimana peneliti bersifat kualitatif dengan metode *purposive sampling*.
5. Jurnal yang dibuat oleh Liva Paisa dengan judul “ Etika Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara” yang dibuat pada tahun 2019. Pada karya ilmiah ini yang menjadi focus dalam penelitian peneliti berusaha untuk mengetahui peran etika aparatur sipil negara yang ada di

¹⁹ Sahrul Iqram, “*Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Kabupaten Karimun*” (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (2019). (Diakses pada 10 Maret 2023 Pukul 13.30WIB)

²⁰ Kadek Yadi Maryadi, “*Pengaruh Pendidikan Disiplin dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Papua Barat*”, *Jurnal Of Applied Management and Bussiness Research* (Jambir), Volume 1, No.3, (2021): 253. (Diakses pada 10 Maret 2023 Pukul 13.34 WIB)

kantor kecamatan Tatapaan dalam meningkatkan kinerja.²¹ Persamaan dengan penelitian Liva Paisa yaitu informan yang ada dalam penelitian yaitu terdapat sekretaris, aparatur kecamatan serta masyarakat. Sedangkan perbedaan dengan yang akan dibahas oleh peneliti terletak pada lokasi penelitian yaitu Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.

H. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.²²

1. Jenis Dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah suatu jenis penelitian kualitatif secara lapangan (field study research). Penelitian kualitatif merupakan suatu kegiatan dalam menganalisis kehidupan/fenomena sosial yang terjadi di sekitarnya. Baik itu lingkungan tempat tinggal, masyarakat, organisasi, bahkan lembaga pendidikan, dsb. Dengan catatan, seorang peneliti mampu menggambarkan keadaan sosial secara ilmiah.²³ Berdasarkan pengertian diatas peneliti menggunakan metode ini karena ingin memperoleh gambaran dilapangan mengenai Kinerja

²¹ Liva Paisa, "Etika Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara", Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 3 Nomor 3 (2019): 4.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 9.

²³ Sudaryono, *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada. Cetakan II. 2018), 82.

Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis tepatnya berupa studi kasus. Penelitian deskriptif menuturkan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, variabel dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyajikan apa adanya. Bentuk yang diamati bisa berupa sifat dan pandangan yang menggejala saat sekarang.²⁴ Dalam penelitian ini peneliti akan dideskripsikan tentang fenomena dalam kinerja pegawai pemerintah di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.

c. Pendekatan Penelitian

Pendekatan pada penelitian skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif, Menurut Sudaryono menyatakan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dapat dilakukan untuk menganalisis kehidupan sosial dengan cara menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atas interpretasi dari individu (informan) dalam latar alamiah.²⁵ Pada penelitian ini menganalisis fenomena sosial yang terjadi pada objek penelitian yang mencakup kantor kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.

2. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif lebih kepada kualitas atau sumber informasi yang massif dan jelas. Sehingga sangat terlihat sekali perbedaannya dibandingkan dengan penelitian kuantitatif yang menitikberatkan pada data dan angka. Oleh sebab itu, peneliti harus benar-benar teliti dan hati-hati agar sumber-sumber yang disajikan adalah hasil informasi yang

²⁴ M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), 89.

²⁵ Sudaryono, *Op. Cit.* 91

dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Adapun sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua sumber, yaitu data primer dan juga data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari lapangan melalui sumber utama. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan bagian dari *nonprobability sampling*.²⁶ Responden dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan keterangan terhadap suatu fakta, pendapat ataupun keterangan yang disampaikan dalam bentuk lisan atau wawancara, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan, mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang akurat. Disini peneliti memperoleh data secara langsung melalui wawancara secara mendalam dan hasil observasi secara individu. Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan dengan kriteria informan yang telah ditetapkan peneliti. Kriteria yang dimaksud yaitu informan yang dianggap paling mengetahui dan dapat memberikan jawaban dan hasil yang paling sesuai dengan temuan dilapangan. Data primer yang peneliti maksud adalah untuk melihat bagaimana kinerja pegawai dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat agar terciptanya kinerja yang optimal sesuai prosedur. Kriteria yang harus dipertimbangkan yaitu:

- 1) Subyek yang telah lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau lokasi aktifitas yang menjadi target atau perhatian penelitian dan ini

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 85

biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang suaty yang ditanyakan.

- 2) Subyek masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
- 3) Subyek mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai keterangan.
- 4) ubyek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka masih relatif, masih jujur dalam memberikan informasi. Adapun sumber utama dalam data primer yang dimaksud dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Data Primer

No	Nama	Jabatan
1.	Is Subandi, SE	Sekretaris Kecamatan
2.	Sumarni, SE	Kasi Pemerintahan
3.	Rohmadi	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
4.	M.Hendra Dharmawan, SE	Kasi Kesmas, Ketnaker, Infokom
5.	Saidi Akbar	Kasi Kelahiran dan Kematian
6.	Heriyanti, S.T	Kassubag Perencanaan dan Keuangan
7.	Iphin Ephendi, S.E	Kasi Pertahanan dan Tata Ruang
8.	Eka	Masyarakat Way Galih
6.	Ibu Ayu Ningsih	Masyarakat Sabah Balau
7.	Ibu Wiwik	Masyarakat Sukanegara

Sumber data primer yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pegawai kantor kecamatan Tanjung Bintang yaitu sekretaris kecamatan, Kasi Pemerintahan Kasubbag Umum dan Kepegawaian, kasi Kesmas Ketnaker Infokom dan kasi pemerintahan serta masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di kantor kecamatan Tanjung Bintang Lampung selatan.

b. Data Sekunder

Adapun data sekunder diambil dari studi pustaka dari berbagai sumber literasi maupun media lainnya media online, termasuk juga hasil penelitian dari peneliti terdahulu. Sumber-sumber sekunder ini, dokumen-dokumen, surat kabar, artikel, dan arsip atau lainnya.²⁷ dalam mendukung data primer sebagai olahan peneliti dalam penulisan karya ilmiah ini yang ada relevansinya terhadap penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini berupa arsip, dokumentasi, kegiatan dan lain-lain terkait objek penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari dokumen-dokumen kantor kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan. Berdasarkan penjelasan diatas, data sekunder dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Sekunder

No	Jenis Data	Sifat Data
1.	Profil Kantoer Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	Arsip Kantor Kecamatan
2.	Struktur Organisasi Kecamatan Tanjung Bintang	Arsip Kantor Kecamatan
3.	Absensi daftar kehadiran pegawai kecamatan Tanjung Bintang	Arsip Kantor Kecamatan

²⁷*Ibid.* h.137

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan penelitian di lapangan. Metode yang digunakan secara spesifik dalam penelitian ini adalah dengan analisis hasil wawancara baik yang terstruktur maupun yang tidak terstruktur, angket/kuisisioner yang bersifat terbuka, dokumen dan observasi. Untuk mengumpulkan data dalam kegiatan penelitian diperlukan cara-cara atau teknik pengumpulan data tertentu, sehingga proses penelitian dapat berjalan lancar.²⁸ Untuk memperoleh data yang valid dan objektif penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Metode ini dipakai agar untuk menggali gejala-gejala yang terjadi didalam tempat meneliti tersebut. Nasution (1988) dalam Sugiyono, berpendapat yaitu Observasi adalah dasar sebuah ilmu pengetahuan bagi para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta melalui dunia kenyataan yang didapatkan melalui observasi.²⁹ Peneliti melakukan observasi ke kantor kecamatan tanjung bintang dan memperoleh data dan informasi dari sekretaris dan peneliti melanjutkan wawancara kepada para narasumber yaitu kepada beberapa pegawai. Seperti dijelaskan pada data primer. Peneliti dalam hal ini *partisipan pasif* datang di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan lokasi yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan pelayanan tersebut. Peneliti melakukan Observasi terlebih dahulu untuk mengamati lokasi penelitian dan melihat keadaan di lapangan secara langsung dan menyeluruh pada Kantor Kecamatan Tanjung Bintang

²⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2007), 241.

²⁹ Sugiyono. 310.

Lampung Selatan dengan Pra Riset yang dilakukan tanggal 02 Maret 2023 kemudian Riset secara menyeluruh dan mendalam pada 28 Agustus 2023..

b. Wawancara (interview)

Wawancara adalah kegiatan dialog atau tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung, dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan terlebih dahulu. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).³⁰ Wawancara sendiri melalui metode ini peneliti melakukan dialog interaktif kepada narasumber yakni pegawai pemerintah di kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan dengan Sekretaris, Kasi Pemerintahan, Kassubag Umum dan Kepegawaian, Kassubag Perencanaan dan Keuangan, Kasi Kesmas, Kasi Pertahanan, dan masyarakat setempat. Wawancara terhadap narasumber sendiri dilakukan secara langsung oleh peneliti yang dilaksanakan pada tanggal 02 Maret 2023 kemudian Riset secara menyeluruh dan mendalam pada 28 Agustus 2023.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dan juga untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang telah terolah atau tersedia di lokasi penelitian. Peneliti melakukan dokumentasi yaitu berupa dokumentasi pada penelitian ini menggunakan pengumpulan data berupa video record, rekaman, catatan penelitian, foto, laporan kegiatan, akun/media sosial

³⁰ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif*, (CV: Pustaka Ilmu Group, 2021), 138.

4. Teknik Analisis Data

Setelah berbagai sumber didapatkan, maka peneliti mengolah data–data tersebut dengan cara deskriptif-analitis. Maksudnya peneliti berusaha menganalisis secara kritis apakah semua sumber tersebut memang benar adanya, baik secara normatif maupun empiriknya. Sehingga nantinya penyajian karya tulis ilmiah dapat disajikan dengan apik dan matang untuk memudahkan pembaca atau yang lainnya dalam memahami karya tulis ilmiah ini.

Menurut Sugiyono proses analisis data dilakukan dengan beberapa langkah. Mulai dari pra-riset sebelum ke lapangan menggunakan data sekunder kemudian observasi langsung terhadap penelitian untuk memastikan dan mengumpulkan data yang valid selain data sekunder hingga seleksi dari berbagai data yang dikumpulkan untuk diuraikan dalam rangka penyajian hasil riset yang layak dan sesuai kepada pembaca. Berikut tahapan analisis data.³¹

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat.³² Dalam mereduksi data peneliti merangkum dan mengambil topik yang sesuai dengan pokok pembahasan. Data yang tidak sesuai dengan topik pembahasan tidak diikutsertakan. Untuk itu peneliti harus segera melakukan analisis data melalui reduksi data yang diambil dari lapangan dengan melakukan reduksi data yang diambil dari lapangan terkait dengan Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di kecamatan

³¹*Ibid.* h. 253-266.

³² Hardani dkk, *Op. Cit.* h. 164.

Tanjung Bintang Lampung Selatan hal ini memfokuskan pada penilaian dan pengawasan, dengan melihat perilaku orang-orang dalam hal ini pegawai yang memberikan pelayanan publik, metode kerja, tempat kerja, interaksi antara pegawai dan masyarakat. Langkah reduksi data ada beberapa tahap antara lain:

- 1) Mengorganisasikan data-data yang diperoleh, mengelompokkan hasil-hasil wawancara berdasarkan dengan tahapan penelitian yaitu dengan kelompok kebijakandan peran serta meringkas data yang diperoleh dari informan atau pada saat wawancara.
- 2) Peneliti menyusun catatan-catatan berbagai hal termasuk yang berkenaan dengan aktivitas serta proses-proses sehingga peneliti dapat menemukan kelompok-kelompok dan pola-pola data. cara yang dipakai dalam reduksi data bisa melalui seleksi yang ketat melalui ringkasan atau uraian yang singkat. Menggolongkan kedalam suatu pola yang lebih luas dan sebagainya.
- 3) Setelah melakukan wawancara kepada informan peneliti membuat catatan-catatan kecil (ringkasan) ini berlangsung terus menerus sehingga wawancara selesai dilakukan. Selanjutnya berdasarkan ringkasan yang dibuat tersebut, maka peneliti membuat pilihan-pilihan tentang bagian data mana yang akan dibuang dari pola yang digunakan untuk meringkas sejumlah data-data yang masih tersebar

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah sebagai test yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan

untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang difahami tersebut.³³ Adapun sajian data berupa gambar, matriks, tabel, maupun bagan, selain itu data dapat ditampilkan dalam bentuk uraian atau catatan-catatan kecil yang berhubungan dengan teori penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Menurut Miles dan Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel.³⁴ Dalam proses penelitian dibidang ini, proses pengumpulan data atau pencarian deskripsi atau deskripsi objek dan pencarian fakta yang ada masih bersifat sementara. Pada tahap penarikan kesimpulan dari kategori yang reduksi dan selanjutnya mengajukan kesimpulan kepada kesimpulan akhir penelitian.

Peneliti juga menggunakan Teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data

³³ *Ibid*, h. 167.

³⁴ *Ibid*. h. 170.

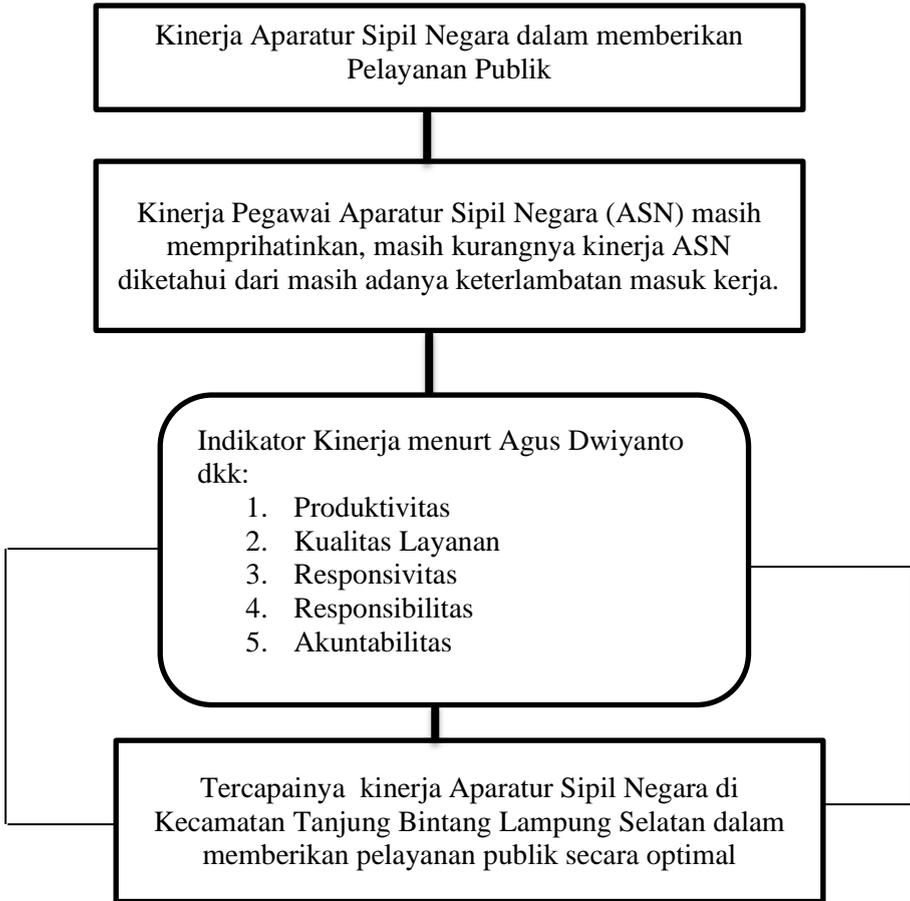
juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.³⁵ Denzin membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.³⁶ Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset.

Dapat kita lihat di atas dari kriteria dalam verifikasi data diatas, peneliti menggunakan Teori Triangulasi Data. Dimana teori ini dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara dari setiap narasumber yang di jumpai oleh peneliti dilokasi penelitian, yang diantaranya Sekretaris, Kasi Pemerintahan, Kassubag Perencanaan dan Keuangan, Kasi Pertahanan dan Tata Ruang, Masyarakat pengguna layanan kantor kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan yang akan dimintai informasi terkait kinerja pelayanan public Data yang diperoleh di lapangan penelitian mencari kebenaran sedalam-dalamnya, untuk memperoleh informasi yang akurat dan gambaran yang aktual terkait penelitian.

³⁵ Ibid.353

³⁶ Ibid.354

I. Kerangka Teori



Gambar 1.1
Kerangka Teori

Kinerja dapat diketahui dengan baik bagaimana proses implementasi tugas pokok dan fungsi aparatur sipil negara ditinjau dari pelaksanaan tugas, sasaran kerja, serta perilaku kerja aparatur sipil negara. Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan

permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan digunakan untuk penilaian keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah sebagai pelayanan publik. Pengukuran kinerja pegawai mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja. Pengukuran kinerja pegawai merupakan keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasinya sebagai pelayanan publik. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya

Penelitian ini akan dianalisis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Teori kinerja dari Agus Dwiyanto dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia terdapat indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

J. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disusun dengan sistematika atau format yang lazim digunakan sesuai dengan buku panduan yang sedang berlaku disebut Perguruan Tinggi yang masing-masing sistematika untuk jenis penelitian kualitatif, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

BAB ini berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan sistematika pembahasan. Pada BAB ini merupakan BAB yang sangat penting dan mendasar untuk dijadikan pedoman arah dari pembahasan yang peneliti sedang teliti.

BAB II LANDASAN TEORI

BAB ini berisi tentang uraian teori-teori yang dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Landasan teori dalam BAB ini membantu untuk mempertajam pemikiran mengenai berbagai hal yang dilakukan dalam suatu penelitian yang dimana teori-teori yang diambil tentunya didasarkan pada literatur primer yang berkaitan dengan tema dan topik yang sedang peneliti teliti.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

BAB ini membahas tentang latar sosial, historis, ekonomi, demografi, lingkungan sebagai gambaran umum objek penelitian yang melatari temuan penelitian. Pada BAB ini lebih mempertegas dan memperjels keadaan lingkungan ditengah latar belakang permasalahan yang dijelaskan pada BAB I yang kemudian dipertajam menggunakan landasan teori.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB ini membahas tentang hasil penelitian yang disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian dan rumusan masalah maupun fokus penelitian yang terdapat pada BAB I yang kemudian mengkaji masalah yang terjadi dilapangan dengan teori yang digunakan pada BAB II dengan mengamati keadaan lingkungan objek penelitian yang diuraikan pada BAB III sehingga menghasilkan jawaban dan temuan dari permasalahan yang ingin peneliti teliti.

BAB V PENUTUP

BAB terakhir berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan dalam hal ini menyajikan secara ringkas seluruh penemuan yang ditemukan peneliti yang dinilai ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada BAB-BAB sebelumnya.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Kinerja

1. Definisi Kinerja

Menurut Malayu S.P Hasibuan kinerja adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan, teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai.³⁷ Menurut Sondang Kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan standart yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan job deskriptipnya.³⁸

Kata “kinerja” telah menjadi kata yang telah memasyarakat, seringkali istilah kinerja ini, mulai dari media massa, pejabat birokrasi, pelaku bisnis bahkan sampai masyarakat awam, namun demikian tidak ditemukan defenisi yang definitive tentang kinerja. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja sebagai “(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja”. Sehingga berbagai pihak cenderung memberikan padanan kata kinerja dengan ‘*performance*’ dalam bahasa Inggris. Adapun pengertian kinerja, yang dikemukakan oleh Agus Dharma yaitu sebagai berikut: “Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor”.³⁹

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI merumuskan kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program,

³⁷ Hasibuan, Malayu sp, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 69.

³⁸ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Ke-3)*, (Bandung: Bumi Aksara. 2002), 168.

³⁹ Dharma, Agus, *Manajemen Prestasi Kerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1991), 3.

kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikatakan kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Dari pengertian diatas bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil pekerjaannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Mangkunegara mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.⁴⁰

Kinerja juga bisa diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang sekelompok orang yang menurut ukuran tertentu, dalam kurun waktu yang ditetapkan untuk pekerjaan yang bersangkutan. Pada dasarnya dalam setiap organisasi ada 3 macam kinerja yaitu kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja pegawai. Kinerja organisasi merupakan kinerja yang ditunjukkan oleh organisasi. Kinerja proses adalah kinerja

⁴⁰ Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, (Makasar; Alfabeta Bandung, 2007), 67.

yang ditunjukkan oleh proses yang terjadi dalam organisasi , sedangkan kinerja pegawai adalah kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai atau sekelompok pegawai. Hubungan ketiga kinerja ini sangat erat, karena kinerja organisasi tergantung pada kinerja proses dan kinerja proses sangat tergantung pada kinerja pegawai. Pengertian kinerja atau *job performance* ialah hasil yang dicapai oleh seseorang yang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan itu. Menurut Maier kinerja (*job performance*) adalah kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan.⁴¹

Dari penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai disetiap instansi atau organisasi adalah ditentukan oleh tingkatan atau kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut. Jadi setiap pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan kemampuan yang dimiliki. Disamping itu juga ditentukan oleh tingkat semangat kerja dari pegawai yang bersangkutan didalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja pegawai, untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan, dalam melaksanakan tugas semaksimal mungkin, sangat perlu untuk memfungsikan pegawai yang ada serta memfungsikan secara baik dan berkualitas. Untuk menciptakan sistem kerja yang baik, menjalankan fungsinya merupakan suatu tindakan dalam menyempurnakan tata kerja dan pengaruh kepada peningkatan kinerja pegawai.

2. Indikator Kinerja

Begitu pentingnya penilaian kinerja bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan, maka perlu adanya indikator pengukuran kinerja yang dipakai secara tepat dalam organisasi tertentu. Teori kinerja dari Agus Dwiyanto dalam buku *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* terdapat indikator kinerja. Dalam merumuskan beberapa indikator

⁴¹ Inu Kencana. *Ilmu Administrasi Publik*. (Jakarta: PT.Rineka Cipta. 2006)

kinerja dalam penelitian ini didasarkan atas teori- teori yang ada sebagai berikut:

1) Produktivitas

Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

2) Kualitas layanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3) Responsivitas

kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indicator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya. Responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada proses. Responsivitas ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4) Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5) Akuntabilitas

akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma. Akuntabilitas publik

menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.⁴²

Sedangkan Mahsun mengemukakan bahwa jenis indikator kinerja pemerintah daerah meliputi indikator masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat dan dampak. Berikut ini adalah penjelasan dari teori indikator kinerja yang disampaikan oleh Mahsun. Penjelasan dari jenis- jenis diatas adalah sebagai berikut :

- 1) Indikator masukan (*Input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Misalnya, a. Jumlah dana dibutuhkan; b. jumlah pegawai yang dibutuhkan; c. jumlah infrastruktur yang ada; serta d. jumlah waktu yang digunakan.
- 2) Indikator proses (*Process*), dalam indikator ini, organisasi/ instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis dalam pelaksanaan kegiatan organisasi/ instansi. Misalnya : Ketaatan pada peraturan perundang-undangan.
- 3) Indikator keluaran (*Output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non- fisik, indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Misalnya : Jumlah prroduk atau jasa yang dihasilkan, serta ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa.

⁴² Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui. Pelayanan Public*, Yogyakarta: UGM Press. Ambar Teguh Sulistiyani. 2008), 50-51

- 4) Indikator hasil (*Outcomes*), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). *Outcome* menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/ instansi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak. Misalnya : a. Tingkat kualitas produk atau jasa yang dihasilkan; b. Produktivitas para karyawan atau pegawai.
- 5) Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksana kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Misalnya : a. Tingkat kepuasan masyarakat; b. Tingkat partisipasi masyarakat.
- 6) Indikator dampak (*Impact*), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.⁴³

Pendapat lain mengenai indikator- indikator yang harus diperhatikan dalam rangka pengukuran kinerja pelayanan dapat diketahui dari pendapat yang dikemukakan oleh Lenville yang mengusulkan bahwa paling tidak ada tiga konsep yang dapat digunakan sebagai indikator kinerja organisasi pemerintah yaitu; *responsibility* (responsibilitas), *responsiveness* (responsif), dan *accountability* (akuntabilitas). Senada dengan pendapat diatas, Dwiyanto mengatakan bahwa dalam mengukur kinerja organisasi pemerintah (*birokrasi publik*) disesuaikan dengan tugas dan fungsi yang dijalankan. Selanjutnya dikatakan bahwa indikator kinerja komprehensif karena mencakup dimensi- dimensi; kualitas layanan, produktivitas, responsivitas, responibilitas, dan akuntabilitas.⁴⁴

⁴³ M. Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta, : BPFE 2006), 77

⁴⁴ Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta :

Indikator yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kinerja pegawai adalah (1) pemahaman pengetahuan, (2) keahlian, (3) kepegawaian, (4) perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik. Terdapat beberapa aspek kinerja yang dapat diukur yaitu :

- a) Akurasi (Pemenuhan standar akurasi)
- b) Prestasi (Menyelesaikan tanggung jawab dan tugas)
- c) Administrasi (Menunjukkan efektivitas administratif)
- d) Analitis (Analisa secara efektif)
- e) Komunikasi (Berkomunikasi dengan pihak lain)
- f) Kompetensi (Menunjukkan kemampuan dan kualitas)
- g) Kerjasama (Bekerjasama dengan orang lain)
- h) Kreativitas (Menunjukkan daya imajinasi dan daya kreatif)
- i) Pengambilan keputusan (Pengambilan keputusan dan pemberian solusi)
- j) Pendelegasian (Menunjukkan orang yang diberi kuasa untuk berbicara atau
- k) bertindak bagi orang lain)
- l) Dapat diandalkan (Menunjukkan sifat yang dapat dipercaya)
- m) Improvisasi (peningkatan kualitas atau kondisi yang lebih baik)
- n) Inisiatif (mengemukakan gagasan, metode dan pendekatan baru)
- o) Inovasi (pengenalan metode dan prosedur baru)
- p) Keahlian interpersonal (Hubungan manusiawi)

Selain itu menurut Mangkunegara Kinerja Pegawai dapat diukur dari:

- 1) Pengetahuan tentang pekerjaan
- 2) Kualitas kerja
- 3) Produktivitas
- 4) Adaptasi
- 5) Inisiatif dan pemecahan masalah

- 6) Kerjasama
- 7) Tanggungjawab⁴⁵

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Sedarmayanti, faktor-faktor mempengaruhi kinerja antara lain: Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja), Pendidikan, Keterampilan, Manajemen kepemimpinan, Tingkat penghasilan, Gaji dan kesehatan, Jaminan sosial, Iklim kerja, Sarana dan prasarana, Teknologi, dan Kesempatan berprestasi.⁴⁶

Menurut Sedarmayanti, instrument pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai dalam mengukur kinerja individu seorang pegawai yang meliputi, yaitu :

- 1) Prestasi Kerja, hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
- 2) Keahlian, tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk pengetahuan, inisiatif, komunikasi, kerja sama, dan lain-lain
- 3) Perilaku, sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin.
- 4) Kepemimpinan, merupakan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk pengambilan keputusan, dan penentuan prioritas.⁴⁷

4. Penilaian Kinerja

Selanjutnya peneliti akan mengemukakan ukuran- ukuran

⁴⁵ Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajement Sumber Manusia Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya), 141.

⁴⁶ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Bandung : PT. Refika Aditama 2007), 257.

⁴⁷ Sedarmayanti., *Manajemen Sumber Daya Manusia Birorasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. (Bandung : PT Refika Aditama, 2010) , 377.

dari kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Sendow.

- 1) Quality, adalah tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
- 2) Quantity, adalah jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan
- 3) Timelines, adalah tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
- 4) Cost- effectiveness, adalah tingkat sejauh mana penggunaan sumberdaya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) yang dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumberdaya.
- 5) Need for supervision, adalah tingkat sejauhmana seseorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
- 6) Interpersonal impact, adalah tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.⁴⁸

B. Konsep Aparatur Sipil Negara

1. Pengertian Aparatur sipil Negara (ASN)

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah Pegawai Negeri Sipil. Dalam perundang- undangan Nomor 5

⁴⁸ Sendow. *Pengukuran Kinerja Karyawan*. (Jakarta : Gunung Agung, 2007), 30

Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara juga dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
- 2) Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.⁴⁹
- 3) Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
- 4) Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.
- 5) Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

2. Prinsip Aparatur Sipil Negara (ASN) Sebagai Profesi

Pada pasal 3 Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara disebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai profesi berlandaskan pada prinsip sebagai berikut:

- a) Nilai dasar;
- b) Kode etik dan kode perilaku;

⁴⁹ Undang- undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

- c) Komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik;
- d) Kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas;
- e) Kualifikasi akademik;
- f) Jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas; dan Profesionalitas jabatan.⁵⁰

3. Jenis Aparatur Sipil Negara (ASN)

- a) Pegawai Negeri Sipil (PNS) : PNS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional.
- b) PPPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-Undang ini.

C. Konsep Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan

⁵⁰ Undang- undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, pelayanan publik atau pelayaan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵¹

Sedangkan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Saefullah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu

⁵¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 11.

dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi.

Menurut Rasyid, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.⁵²

2. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:⁵³

- 1) Kesederhanaan pelayanan publik artinya tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik

⁵² *Ibid*, h. 14

⁵³ Lijan Poltak Sinambela, *Referomasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi

- memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, perlatana kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
 - 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan satun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.⁵⁴

3. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

1) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2) Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi

⁵⁴ *Ibid.h.* 27.

dalam tiga kelompok, yaitu: a) pelayanan administratif, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa.

a) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunungmeletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/social security).⁵⁵

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas

⁵⁵ Hardiyansyah, *Op.Cit.* 23

pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a) kepentingan umum;
- b) kepastian hukum;
- c) kesamaan hak;
- d) keseimbangan hak dan kewajiban;
- e) keprofesionalan;
- f) partisipatif;
- g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h) keterbukaan;
- i) akuntabilitas;
- j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k) ketepatan waktu; dan
- l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

D. Pendekatan Pelayanan Publik dalam Islam

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian. Jauh-jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah SWT :

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : *Apabila salat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi; carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak agar kamu beruntung. (Q.S Al- Jumu'ah Ayat 10)*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan himmah) dari hasil yang diperoleh. Jika kedua hal tersebut telah menjadi landasan dalam bekerja maka akan tercipta kinerja yang baik.

E. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor. Menurut kasmir faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumberdaya manusia. Artinya peranan manusia yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”. Menurut Atep Adya Barata kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal.

Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal
Pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal
Pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan. Hal ini meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat pelayanan yaitu manajemen organisasi, sumber daya manusia, fasilitas, pola pelayanan, dan aturan organisasi.⁵⁶

⁵⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010). 6

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Dharma, Agus. (1991). *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dwiyanto, Agus. (2008), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press. Ambar Teguh Sulistiyani.
- Handoko, T.Hani. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hardani. & Andriani, H. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif*. CV: Pustaka Ilmu Group.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu sp. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Public*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Husaini, U & Purnomo. S. A. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- M. Mahsun. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta, : BPFE.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

- Napitupulu, Paiman. (2012). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Makasar: Alfabeta Bandung.
- Rachmat, Jalaludin. (2013). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ridwan, Juniarso & Sodik Sudrajat, Achmad. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung; Nuansa.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sendow. (2007). *Pengukuran Kinerja Karyawan*. Jakarta : Gunung Agung.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Ke-3)*. Bumi Aksara.
- Surajiyo, Dkk. (2010). *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori Dan Aplikasi* . Yogyakarta: Budi Utama .
- Suseno, Magnis. (2019). *Etika Dasar Masalah Masalah Pokok Dalam Filsafat Moral*. Bandung : Pustaka filsafat.
- Wasistiono, Sadu, Irwan Tahir, (2007). *Prospek Pengembangan Desa*. Bandung: CV. Fokus Media.

Sumber Karya Ilmiah :

- Wirdatul Fajria, “*Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Dinas Syariah Islam Aceh*”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2021). (Diakses pada 10 Maret 2023 Pukul 13.30WIB)
- Kurnia Ardiyansyah, “*Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melakukan Pelayanan publik di Dinas Badan Kepegawaian Penedidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Sumbawa pada tahun 2019*”, (Universitas Muhammadiyah Mataram 2020). (Diakses pada 10 Maret 2023 Pukul 13.50 WIB)
- Sahrul Ihram, “*Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pasa Kantor Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Kabupaten Karimun*” (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (2019). (Diakses pada 10 Maret 2023 Pukul 13.30WIB)
- Kadek Yadi Maryadi, “*Pengaruh Pendidikan Disiplin dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Papua Barat*”, *Jurnal Of Applied Management and Bussiness Research (Jambir)*, Volume 1, No.3, (2021): 253. (Diakses pada 10 Maret 2023 Pukul 13.34 WIB)
- Liva Paisa, “*Etika Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara*”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 3 Nomor 3 (2019): 4.). (Diakses pada 10 Maret 2023 Pukul 13.30WIB)
- Mashur Hasan Bisri. & Bramantyo Tri Asmoro. *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*, *Journal of Governance Innovation* Volume 1, Number 1, (2019): 60. (Diakses pada 28 Desember 2022 pukul 14.31).
- A Muh Alwilah Akbar. (2020). *Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar (Diakses Pada 29 Desember 2022 Pukul 12.20 WIB)
- Rudi, Rinaldi. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro*

Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1, No 1 Tahun 2012. (Diakses pada 08 November 2022).

Michellia Agustin, “*Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*”, Jurnal Jom FISIP Volume 2 No. 1 Februari 2015. (Diakses Pada 30 Januari 2023 Pukul 08. 16 WIB)

Yunita Jaeni Reski “*Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana*” Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar 2021 (Diakses Pada 30 Januari 2023 Pukul 08. 16 WIB)

Kurnia Ardiyansyah “*Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan (Bkpp) Kabupaten Sumbawa Tahun 2019*” Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosiasl Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (Diakses Pada 30 Januari 2023 Pukul 08. 16 WIB)

Sumber Perundang-undangan :

Undang- undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Aparatur Sipil Negara terbaru Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara

Sumber Wawancara :

Is Subandi, SE, Sekretaris Kecamatan Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan, *Wawancara Langsung*, 06 Maret 2023 Pukul 09.15 WIB.

Sumarni, SE, Kasi Pemerintahan Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan, *Wawancara Langsung*, 02 Maret 2023 Pukul 09.30 WIB.

Rohmadi Kasubbag Umum dan Kepegawaian Kantor Kecamatan Tanjung Bintang, *Wawancara Langsung*, 02 Maret 2023 Pukul 10.00 WIB.

Heriyanto, S.T, Kassubag Perencanaan dan Keuangan Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan, *Wawancara Langsung*, Senin, 28 Agustus 2023 Pukul 10.00 WIB

M.Hendra Dharmawan, SE, Kasi Kesmas, Ketnaker, Infokom, Kantor Kecamatan Tanjung Bintang, *Wawancara Langsung*, 02 Maret 2023 Pukul 10.17 WIB.

Iphin Ephendi, S.E, Kasi Pertahanan dan Tata Ruang Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan, *Wawancara Langsung*, Senin, 28 Agustus 2023 Pukul 10.55 WIB

Chusuma Marta ,S.E, Staff Kesmas & Infokom, Kantor Kecamatan Tanjung Bintang, *Wawancara Langsung*, 02 Maret 2023 Pukul 10.17 WIB.

Wiwik, Masyarakat Sukanegara, Kantor Kecamatan Tanjung Bintang, *Wawancara Langsung*, 02 Maret 2023 Pukul 10.45 WIB.

Eka, Masyarakat Way Galih, Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan, *Wawancara Langsung*, Senin, 28 Agustus 2023 Pukul 11.33 WIB