

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam pengelolaan suatu negara tidak terlepas dari peran aparatur pemerintah sebagai penggerak utama roda pemerintahan. Sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat Pegawai Negeri Sipil merupakan aset terpenting yang menjadi ujung tombak dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya pada instansi pemerintah. Hakikat tanggung jawab instansi pemerintah adalah menjalankan fungsi pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan pada masyarakat sebagai penerima manfaat.¹ Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang sangat menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara negara. Dalam konteks ini, Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran strategis sebagai pelaksana kebijakan publik yang bertanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, asas kemanfaatan mengharuskan ASN untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi prosedur administratif, tetapi juga benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara seimbang dan tidak timpang. Namun, pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang merasa belum mendapatkan manfaat optimal dari pelayanan publik yang diselenggarakan, baik karena keterbatasan sarana, kurangnya kejelasan informasi, maupun karena pelayanan yang tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di Kelurahan Pekalangan, Kecamatan Pekalipan, fenomena tersebut juga dirasakan oleh masyarakat. Sebagai unit pelayanan publik terdepan, kelurahan menjadi tempat masyarakat mengurus berbagai keperluan administratif dan sosial. Namun, masih ditemui berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya kehadiran pegawai saat jam kerja, hingga pelayanan yang belum sepenuhnya berbasis pada kebutuhan dan kemanfaatan masyarakat. Hal ini

¹ Ahmad, Ruky. (2004). Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diberikan oleh ASN di kelurahan tersebut.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang sangat menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara negara. Dalam konteks ini, Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran strategis sebagai pelaksana kebijakan publik yang bertanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja ASN dalam pelayanan publik menjadi sorotan karena masih banyak ditemukan permasalahan yang berdampak pada kualitas layanan yang diterima masyarakat. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan adil, ASN dihadapkan pada tantangan untuk terus meningkatkan profesionalisme dan efektivitas kerjanya. Namun, berbagai penelitian dan laporan menunjukkan bahwa kinerja ASN dalam pelayanan publik masih sering menghadapi kendala, seperti rendahnya disiplin, kurangnya inisiatif, lambatnya proses pelayanan, serta masih adanya praktik-praktik yang tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik, seperti nepotisme dan kurangnya transparansi. Keluhan masyarakat terhadap sikap aparatur, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, serta kurangnya motivasi dan insentif juga menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah asas kemanfaatan. Asas ini menekankan bahwa setiap pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan manfaat yang nyata, adil, dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Dalam praktiknya, asas kemanfaatan mengharuskan ASN untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi prosedur administratif, tetapi juga benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara seimbang dan tidak timpang. Namun, pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang merasa belum mendapatkan manfaat optimal dari pelayanan publik yang diselenggarakan, baik karena keterbatasan sarana, kurangnya kejelasan informasi, maupun karena pelayanan yang tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di Kelurahan Pekalangan,

Kecamatan Pekalipan, fenomena tersebut juga dirasakan oleh masyarakat. Sebagai unit pelayanan publik terdepan, kelurahan menjadi tempat masyarakat mengurus berbagai keperluan administratif dan sosial. Namun, masih ditemui berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya kehadiran pegawai saat jam kerja, hingga pelayanan yang belum sepenuhnya berbasis pada kebutuhan dan kemanfaatan masyarakat.

Kinerja merujuk pada hasil capaian kerja dari tugas-tugas atau jabatan yang dibebankan kepada pegawai atau karyawan, didasarkan pada skil, pengetahuan, serta peraturan, visi, dan misi yang telah ditetapkan agar mudah dalam mewujudkan tujuan dalam suatu organisasi. Kinerja pegawai menjadi dasar kesuksesan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, mengacu pada hasil kerja yang ditunjukkan oleh individu sebagai bagian nyata dari organisasi sesuai dengan perannya. Sejalan dengan itu, Pratama menyebutkan bahwa kinerja pegawai menjadi bagian penting untuk melaksanakan program-program kegiatan dengan maksimal.² Lebih lanjut, menurut Haidir kinerja sebagai salah satu orientasi manajemen dewasa ini, keberadaannya dipengaruhi oleh berbagai hal-hal yang mempengaruhi kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari faktor-faktor yang berpengaruh secara langsung maupun secara tidak langsung. Kinerja mempunyai arti penting bagi pegawai, adanya penilaian kinerja berarti pegawai mendapat perhatian dari atasan, disamping itu akan menambah gairah kerja pegawai karena dengan penilaian kinerja ini mungkin pegawai yang berprestasi dipromosikan, organisasi, atau faktor-faktor pribadi yang mungkin mempengaruhi produktivitas. Pemahaman yang holistik terhadap situasi ini dapat membantu dalam mengevaluasi kinerja dengan lebih adil dan memastikan respons yang tepat terhadap kebutuhan pegawai.

Kinerja seseorang terkait dengan kualitas perilaku yang difokuskan pada tugas dan pekerjaan. Kinerja dalam pelayanan birokrasi dapat mencapai tingkat maksimal jika semua waktu dan perhatian dari aparat tersebut digunakan sepenuhnya untuk melayani masyarakat pengguna

² Y. H. Tegar Aditya Pratama, Achdi Halim. Analisis kinerja aparatur sipil negara di sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah kota cirebon. *J. Publika*, vol. 7, no. 2, pp. 90–98, (2019).

layanan. Namun, hasil kerja seseorang juga akan memberikan umpan balik kepada individu tersebut untuk terus aktif menjalankan tugasnya dengan baik, dengan harapan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang tinggi pula. Pendidikan memainkan peran dalam mempengaruhi kinerja seseorang karena memberikan wawasan yang lebih luas memungkinkan individu untuk berinisiatif, dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja yang ditunjukkan.³ Unsur-unsur yang digunakan dalam mengukur kinerja pegawai diantaranya: tanggung jawab, kejujuran, kemampuan bekerja sama, dan ketelitian kerja.⁴

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, masyarakat dan pemerintah didalamnya memiliki pembahasan bahwa pelayanan publik dan pemerintahan memiliki kerangka hukum yang jelas untuk mengatur dan mengukur kualitas pelayanan publik. Undang-undang tersebut memberikan landasan hukum bagi pemerintah untuk mengembangkan dan mengelola layanan publik dengan memastikan kepentingan masyarakat terpenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku.⁵ Oleh karena itu, penjaminan kelangsungan administrasi negara tidak hanya bergantung pada efisiensi administratif, tetapi juga pada kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga negara. Masyarakat modern mengharapkan pelayanan yang efisien, efektif, dan responsif dari Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak mereka. Selain itu, pelayanan publik yang berkualitas juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Ketika ASN mampu memberikan pelayanan yang melebihi harapan, ini tidak hanya menciptakan kepuasan individu tetapi juga berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi suatu negara.

Kelurahan memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan

³ Johny Lumolos, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan P," *Jurnal Hukum* 1 (2017): 2

⁴ Johny Lumolos, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan P," *Jurnal Hukum* 1 (2017): 2

⁵ UNDANG-UNDANG No. 25 Tahun 2009

kepada masyarakat secara langsung, karena merupakan titik sentral di mana interaksi langsung terjadi antara kelurahan dan penduduk. Legalitas dalam surat menyurat banyak berasal dari kelurahan sebelum kemudian diteruskan ke tingkat berikutnya. Tantangan terkait kinerja pegawai negeri seringkali dihadapi oleh berbagai lembaga pemerintah. Masalah yang timbul seringkali terkait dengan kurangnya sarana dan prasarana, yang secara signifikan memengaruhi kinerja pegawai negeri, serta kekurangan pegawai dalam organisasi tersebut yang dapat menghambat proses penyelesaian tugas. Disiplin pegawai negeri juga merupakan salah satu permasalahan yang sering muncul. Oleh karena itu, sebagai sebuah entitas publik, Kantor Kelurahan Pekalangan di Kecamatan Pekalipan memiliki tuntutan untuk meningkatkan kinerja aparat yang terlibat di dalamnya. Diperlukan upaya peningkatan pemahaman dan kesadaran tugas serta fungsi masing-masing aparat dalam organisasi. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan dan pembekalan yang secara khusus menyoroti tanggung jawab dan peran mereka dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ragus Mahendra dengan judul Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik perlu dilakukan pengembangan sumber daya manusia berupa pelatihan maupun diklat.

Kinerja yang maksimal, dibutuhkan dalam pencapaian setiap tujuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut dilihat dari tanggung jawab dan peran yang diemban oleh setiap individu di dalam organisasi. Namun, dari pengamatan awal, secara umum, kinerja aparat sipil negara dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pekalangan Kecamatan Pekalipan belum mencapai tingkat optimal. Beberapa aparat belum sepenuhnya menyadari tugas dan fungsi mereka dengan baik, sehingga menimbulkan ketidakseimbangan dalam pelaksanaan tanggung jawab mereka. Ketidapahaman ini tercermin melalui sejumlah keluhan masyarakat terkait lamanya proses pengurusan dokumen, seperti pembuatan e- KTP yang memakan waktu lama dan masih memerlukan biaya tambahan.

Tambahan pula, masih terdapat keluhan mengenai kecepatan dalam pelayanan beberapa dokumen dan keterbatasan aparat dalam menggunakan teknologi, khususnya komputer. Selain itu, tingkat disiplin sebagian aparat sipil negara belum optimal, terlihat dari seringnya keterlambatan kehadiran di kantor.⁶

Pengalaman masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor lurah dapat menimbulkan berbagai tingkat kepuasan. Sebagian warga merasa kurang puas dengan layanan ASN karena dianggap lambat dan kurang optimal. Di sisi lain, ada juga yang menganggap layanan yang mereka terima sudah cukup baik. Beberapa masyarakat bahkan mencatat adanya diskriminasi, di mana hak yang setara dalam mendapatkan layanan di kantor kelurahan tidak selalu terwujud secara konsisten. Terkadang, Aparatur Sipil Negara membedakan dalam memberikan layanan publik, memberi prioritas kepada orang-orang yang dianggap penting, seringkali mereka yang memiliki status sosial atau kekayaan yang lebih tinggi atau memiliki hubungan kekerabatan dengan pegawai.

Sejalan dengan itu, Umar menyebutkan kondisi umum pelayanan di Indonesia masih buruk karena beberapa persoalan situasi sebagai berikut: (1). Belum efektifnya sosialisasi peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan prima di negeri ini, yang ada hanya sekedar wacana yang berkembang; (2). Belum adanya sanksi yang jelas bagi pegawai pemerintah yang tidak menjalankan fungsi pelayanan, sehingga terkadang munculnya sikap acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan persepsi yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan. (3). Pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, golongan tertentu dan elite negara (KKN), sehingga mengundang persepsi masyarakat mengenai kesenjangan pelayanan yang diterimanya.⁷

⁶ Sarah Sambiran, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik," *Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat*, 2017.

⁷ Umar, "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat," *J. JISIPOL*, vol. 4, no. April, pp. 101–120, 2020.

Sesuai dengan penelitian dari Mulugol yang menyebutkan bahwa kinerja aparatur sipil tidak optimal/masih rendah karena masih ada keluhan masyarakat atau publik tentang pekerjaan Aparatur Sipil Negara, yaitu sikap aparatur, transparansi proses pelayanan, ketepatan waktu dan mekanisme atau prosedur pelayanan dan kurangnya disiplin aparatur.⁸ Selain itu Rindah menyebutkan dalam penelitiannya bahwa kualitas, kuantitas dan efektivitas biaya perlu pengawasan lebih lanjut, dukungan atas juga merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil.⁹

Responsivitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan layanan juga masih terbilang kurang responsif, karena tidak selalu tanggap terhadap kebutuhan yang diungkapkan oleh masyarakat yang datang ke kantor kelurahan. Meski demikian, perlu diapresiasi bahwa pegawai berusaha untuk memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah. Sikap tersebut diharapkan dapat membantu mengatasi kekurangan dalam responsivitas pelayanan.¹⁰

Asas kemanfaatan dalam kinerja Aparatur Sipil Negara mengacu pada prinsip bahwa setiap tindakan dan keputusan yang diambil harus memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Relevansinya dalam pelayanan publik sangat penting, karena pelayanan yang berorientasi pada kemanfaatan memastikan bahwa kebutuhan dan kepuasan masyarakat terpenuhi. Kebijakan dan program yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel meningkatkan kualitas layanan, pemanfaatan sumber daya, dan kepercayaan publik. ASN yang menerapkan asas ini akan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, menggunakan bukti dalam pengambilan keputusan, dan memastikan bahwa setiap langkah yang diambil berdampak positif bagi masyarakat. Misalnya, program kesehatan yang efektif dan layanan administrasi yang efisien dapat meningkatkan kesejahteraan dan

⁸ Mulugol, "Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Alama Kabupaten Mimika", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 6, No 91 (2020).

⁹ Rindah, "Analisis Kinerja Aparat Sipil Negara (ASN) Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah." *e-Jurnal Katalogis*, Vol.5, No.1. 109-119, (2017).

¹⁰ Taupik Rahman, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik," *Ilmu Pemerintahan* vol.5 (2017).

kepuasan masyarakat secara keseluruhan.¹¹

Asas kemanfaatan dalam kinerja Aparatur Sipil Negara mengharuskan pelayanan publik untuk memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat dengan memprioritaskan hasil yang nyata dan signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Prinsip ini menuntut ASN untuk merancang dan melaksanakan kebijakan serta program yang secara langsung memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup, dan memberikan nilai tambah yang jelas. Pelayanan publik harus dilakukan dengan efisiensi dan efektivitas tinggi, menghindari pemborosan sumber daya, dan memastikan setiap tindakan dan keputusan memberikan dampak positif yang terukur. Transparansi dan akuntabilitas juga menjadi krusial, sehingga masyarakat dapat mengevaluasi manfaat dari setiap kebijakan dan layanan yang diberikan. Implementasi asas ini menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih responsif, adaptif, dan berbasis bukti, dimana setiap langkah yang diambil berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.¹²

Manajemen kinerja memberikan berbagai manfaat yang tidak hanya berlaku bagi organisasi, tetapi juga untuk manajer dan individu. Bagi organisasi, manfaatnya mencakup penyelarasan tujuan organisasi dengan tujuan individu dan tim, peningkatan kinerja keseluruhan, pemberian motivasi kepada karyawan, peningkatan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, meningkatkan proses pelatihan dan pengembangan, perbaikan dasar keterampilan, mendorong pertumbuhan berkelanjutan, perencanaan karier yang lebih baik, retensi karyawan berbakat, dukungan untuk kualitas total dan layanan pelanggan, serta mendukung perubahan budaya.

Disiplin, di sisi lain, adalah kesadaran dan kesiapan seseorang untuk mematuhi peraturan pemerintah dan norma sosial. Kedisiplinan kerja sangat penting bagi lembaga atau instansi karena berkontribusi pada kelancaran dan pencapaian tujuan. Kedisiplinan kerja yang diterapkan oleh setiap

¹¹ Nugroho, R. (2018). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

¹² Santoso, B. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Strategi Peningkatan Kualitas dan Inovasi Pelayanan*. Jakarta: Kencana.

anggota membantu mendorong kesediaan mereka untuk patuh terhadap aturan yang telah ditetapkan, mengarah pada kemajuan lembaga pemerintahan¹³ Ini terjadi karena dalam kehidupan sehari-hari, kita memerlukan aturan dan regulasi yang mengatur dan membatasi kegiatan serta tingkah laku kita, terutama di lingkungan kerja.

Penelitian ini sangat penting dilakukan saat ini mengingat tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan semakin meningkat. Di era globalisasi dan digitalisasi, masyarakat semakin kritis terhadap kualitas layanan publik dan menuntut akuntabilitas yang lebih tinggi dari ASN. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dengan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kinerja ASN dan menawarkan solusi praktis untuk meningkatkan kemanfaatan dalam pelayanan publik. Dengan fokus pada asas kemanfaatan, penelitian ini membantu menciptakan model pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada hasil yang nyata bagi masyarakat. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan dan program pelatihan yang lebih baik bagi ASN, meningkatkan kualitas layanan, dan membangun kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.¹⁴

Penelitian ini berusaha mengevaluasi sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh ASN memenuhi prinsip kemanfaatan, serta mengungkap faktor-faktor yang menghambat atau mendukung efektivitas pelayanan tersebut. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pembuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan yang lebih terfokus pada manfaat bagi masyarakat.¹⁵

Berdasarkan uraian di atas, analisis terhadap kinerja ASN dalam pelayanan publik dari perspektif asas kemanfaatan menjadi sangat relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan

¹³ Friska Fitri Handayani, "Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik" (*UIN sultan syarif kasim riau*, 2022).

¹⁴ Nugroho, R. (2018). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

¹⁵ Suharto, E. (2019). *Kebijakan Sosial: Pengantar untuk Memahami Masalah dan Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

gambaran nyata mengenai sejauh mana ASN di Kelurahan Pekalangan mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan prinsip kemanfaatan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan publik yang optimal dan bermanfaat bagi masyarakat.

B. Perumusan Masalah

1. Batasan masalah

Dengan merujuk pada data sebelumnya, peneliti telah mengidentifikasi batasan masalah dalam penelitian ini untuk menjaga fokus pada tujuan penelitian dan menghindari menyimpang ke masalah lainnya. Sebagai hasilnya, fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi bagaimana aparatur sipil negara melakukan dalam memberikan layanan publik dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip manfaat yang terlibat.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, maka masalah penelitian ini disusun sebagai berikut :

- a. Bagaimana kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan pekalangan?
- b. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kelurahan Pekalangan, serta bagaimana solusi pemecahan permasalahannya?
- c. Tinjauan uu ASN terhadap kinerja ASN di Kelurahan Pekalangan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan pekalangan kecamatan pekalipan.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan public di Kelurahan Pekalangan Kecamatan Pekalipan.
3. Untuk menganalisis penerapan ketentuan dalam Undang-Undang

Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN) terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi ASN di Kelurahan Pekalangan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari pertanyaan tersebut, tujuan penelitian tampaknya adalah untuk memahami serta mengevaluasi bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan layanan kepada masyarakat di kantor kelurahan Pekalangan, Kecamatan Pekalipan.

1. Secara teoritis

Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam memperkaya pengetahuan yang ada, menjadi referensi atau topik diskusi bagi mahasiswa Fakultas Syariah, serta masyarakat umum. Hasilnya diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang kinerja pegawai ASN dalam layanan publik di Kelurahan Pekalangan, terutama terkait perencanaan, pengawasan, dan pelaksanaan pembangunan. Selain itu, penulisan ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan cara berpikir dan latihan penerapan teori-teori yang dipelajari selama masa perkuliahan.

2. Secara praktis

Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi masyarakat dengan meningkatkan pemahaman mereka dalam ilmu pengetahuan yang membahas kinerja pegawai ASN, khususnya bagaimana kontribusi mereka dalam mendukung dan memberikan masukan untuk pembangunan kelurahan pekalian. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber masukan bagi kepala Dinas dan pihak terkait lainnya di Kelurahan Pekalangan.

E. Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian yang di lakukan oleh Ragus Mahendra dengan judul Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara.¹⁶ penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa penjelasan tentang motivasi kerja pegawai dalam pelayanan publik

¹⁶ Ragus Mahendra, "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayan Publik," *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)* vol.5 (2021).

dilakukan melalui jenis penelitian studi pustaka atau library research. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data dari karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan objek penelitian atau informasi yang terdapat dalam sumber-sumber kepustakaan. Telaah ini bertujuan untuk memecahkan masalah dengan cara melakukan analisis kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah terletak pada objek yang ditelitinya.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Johny Lumolos dengan judul *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas seluruh pegawai dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi dari organisasi tersebut. Indikator dalam pengukuran kinerja dalam penelitian ini akan sebagaimana yang teori dari Agus Dwiyanto mengenai penilaian kinerja yang meliputi: produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada objek penelitian dan pembahasan dalam penelitiannya.¹⁷

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Taufik Rahman Achmad dengan judul *Kinerja Aparatur Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Studi Deskriptif Di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser*.¹⁸ Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kinerja dapat menjadi sebuah ukuran keberhasilan suatu organisasi atau instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Untuk itu perlu dilakukan penilaian kinerja aparatur, penilaian ini dimaksudkan untuk melihat apakah hasil kerja dari aparatur sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu masalah

¹⁷ Johny Lumolos, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di," *Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat*, 2017.

¹⁸ Taufik Rahman, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik," *Ilmu Pemerintahan* vol.5 (2017).

yang terjadi di kelurahan Long Kali yaitu Lambatnya pelayanan yang diberikan aparatur, salah satu penyebabnya yaitu beberapa masyarakat yang terkadang tidak mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, seperti tidak membawa persyaratan yang lengkap, dan terkadang ada beberapa pelayanan surat yang memerlukan tanda tangan dari Lurah sehingga pada saat lurah tidak ada ditempat suatu urusan tersebut harus menunggu tanda tangan lurah sehingga pelayanan sedikit lambat serta masalah yang lainnya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah perbedaan pada lokasi dan tujuan penelitian.

Keempat, penelitian Skripsi Friska Fitri Handayani dengan judul Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.¹⁹ Penelitian ini sama-sama membahas tentang Hasil analisis yang dilakukan melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, disimpulkan bahwa kinerja pegawai, yang dinilai dari Sasaran Kerja Pegawai (SKP), menunjukkan kurang baik dalam aspek kuantitas, kualitas, dan waktu, namun sudah baik dalam aspek biaya. Dalam hal Perilaku Kerja pegawai, sementara orientasi dianggap baik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah terletak pada waktu dan tempat penelitian juga objek yang diteliti.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Wirdatul Fajrina 2021, berjudul Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Syariat Islam Aceh. Sama-sama membahas mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara, namun berbeda dalam fokus pembahasannya.²⁰ Johnny Lumolos menulis penelitian enan judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara”. Tujuan dilakukannya penelitian ini sikap mental atau perilaku aparat Kelurahan, Kemampuan, Serta semangat kerja. Dari beberapa indikator tersebut, menunjukkan produktifitas aparat dalam melaksanakan pelayanan publik di

¹⁹Friska Fitri Handayani, “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” (UIN sultan syarif kasim riau, 2022)

²⁰ Wirdatul Fajria, “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Syariat Islam Aceh” (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2021).

Kelurahan.²¹ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teori dari Agus Dwiyanto mengenai penilaian kinerja yang meliputi : produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas. Dari hasil penelitian Dari beberapa indikator tersebut, menunjukkan kinerja aparat dalam melaksanakan pelayanan publik di Kelurahan Talikuran dapat dikatakan baik.

F. Kerangka Pemikiran

Istilah "kinerja" berasal dari konsep performa kerja atau "*actual performance*" yang merujuk pada pencapaian atau prestasi sebenarnya seseorang dalam pekerjaannya.²² Pengertian kinerja atau prestasi kerja adalah hasil dari pekerjaan yang mencakup baik kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

Kinerja membahas tentang tindakan apa yang dikerjakan serta cara atau metode bagaimana pelaksanaannya dilakukan.²³ Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang erat kaitannya dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan. Ketika orang-orang di lingkungan tersebut memiliki loyalitas dan mampu menjalankan tugas sesuai dengan peraturan organisasi, organisasi tersebut akan berjalan secara optimal dan sesuai dengan sasaran. Sebagai seorang pegawai, hal ini melibatkan perencanaan kinerja, pemahaman akan pengetahuan dan keterampilan, pengembangan kemampuan kerja, serta kesadaran akan tanggung jawab terhadap pekerjaan mereka dalam mencapai tujuan organisasi, baik saat ini maupun di masa depan. Kinerja mencapai puncaknya ketika pegawai menjalankan tugas pokok sesuai dengan yang telah ditetapkan, didukung oleh motivasi yang memberikan dorongan, dan disertai dengan perilaku individu yang positif. Pelayanan publik adalah implementasi dari tanggung jawab dan peran para pegawai pemerintah dalam melaksanakan kewajiban mereka sebagai pelayan negara dan masyarakat. Mereka diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas layanan

²¹ Johny Lumolos, "KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK."

²² Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung, 2001).

²³ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta, 2010).

yang diberikan kepada masyarakat, menetapkan standar pelayanan yang memastikan mutu layanan publik, serta menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.²⁴ Berikut ini merupakan tabel aspek dan fakto- faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara (ASN).



Tabel: 1.1 Aspek Kinerja dan faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan deskriptif kualitatif yang mengutamakan pengumpulan data primer dari lokasi penelitian sebagai sumber informasi.²⁵ Penelitian akan dilakukan di kantor kelurahan Pekalangan, Kecamatan Pekalipan. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendalami fenomena yang dialami oleh subjek

²⁴ Agus Dwiyanto, “Analisi Kinerja Aparatur Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik” (Universitas Muhammadiyah Mataram, 2012).

²⁵ Tjandra W. Riawan, “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik” (Universitas Muhammadiyah Mataram, 2005).

penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara menyeluruh, dengan pendekatan deskriptif yang menggunakan kata-kata dan bahasa.²⁶ atau dengan kata lain Pendekatan kualitatif dalam penelitian bertujuan untuk memberikan penjelasan mendalam terhadap fenomena yang terjadi di masyarakat dengan cara mengumpulkan data secara teliti dan komprehensif.

2. Sumber Data

Sumber data merujuk pada asal-usul data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data, yakni data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumbernya. Proses pengumpulan data primer melibatkan wawancara mendalam dengan para narasumber dan kegiatan observasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang akurat dan komprehensif, menciptakan landasan yang kuat untuk analisis dan interpretasi dalam penelitian.

b. Data sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang digunakan sebagai pelengkap untuk melengkapi data primer. Informasi ini berasal dari berbagai sumber, termasuk instansi terkait, buku referensi, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan sumber-sumber lain yang relevan. Pendekatan penggunaan data sekunder ini memberikan dimensi tambahan dan kerangka pemahaman yang lebih luas terhadap topik penelitian, memperkaya analisis serta memberikan konteks yang lebih mendalam.

3. Teknik pengumpulan data

Dalam upaya mengumpulkan data yang relevan dengan objek penelitian, diperlukan penggunaan metode pengumpulan data. Berikut adalah beberapa metode yang digunakan:

²⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012).

a. Observasi (pengamatan)

Metode ini diterapkan untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas pelayanan publik yang terjadi di kantor kelurahan Pekalangan, Kecamatan Pekalipan.

b. Wawancara

Metode ini melibatkan interaksi tanya-jawab langsung antara peneliti dan responden, mengenai pelaksanaan layanan publik di Kelurahan Pekalangan, Kecamatan Pekalipan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi atau bahan-bahan bukti, termasuk dokumen-dokumen yang terkait dengan objek penelitian, diperlukan oleh peneliti sebagai materi dalam penyusunan penelitian.

H. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I PENDAHULUAN

Pada pembahasan bab ini memuat Pendahuluan dengan cakupan secara umum sebagaimana pada penelitian lain sejenisnya, seperti : Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berfikir, Metodologi Penelitian, Sistematika Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang: akan menguraikan informasi secara komprehensif tentang Kantor Kelurahan Pekalangan. Di bagian ini, akan dijelaskan mengenai lokasi geografis, sejarah pendiriannya, struktur organisasi, visi dan misi, serta susunan kepengurusan.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Penulis menyajikan landasan teori yang menjadi dasar untuk memahami dan menganalisis permasalahan dalam penelitian ini. Teori-teori yang digunakan meliputi Teori Kinerja Aparatur Sipil Negara, Teori Pelayanan Publik, Teori Asas Kemanfaatan dalam administrasi publik, serta tinjauan umum terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjadi acuan

utama dalam menilai efektivitas dan kualitas pelayanan publik oleh aparatur di Kelurahan Pekalangan Kecamatan Pekalipan.

BAB IV ANALISA KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PEKALANGAN

Membahas mengenai Bagaimana kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan pekalangan, faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kelurahan Pekalangan, serta bagaimana solusi pemecahan permasalahannya, Tinjauan uu ASN terhadap kinerja ASN di Kelurahan Pekalangan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi Penutup, Bagian ini merupakan akhir dari seluruh proses penyusunan skripsi, yang berisi kesimpulan sebagai jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini, serta berisi saran-saran sebagai rekomendasi dari hasil pembahasan penelitian ini.