

# **KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN LONG IKIS DI KABUPATEN PASER**

**Ardi Eko Prasetyo<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Ardi Eko Prasetyo, program studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Kinerja Apatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Long Ikis Di Kabupaten Paser. Di bawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. Anwar Alaydrus, S.Sos, M.M sebagai pembimbing II.*

*Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Longikis di Kabupaten Paser, bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Long Ikis berjalan sesuai dengan pelayanan yang seharusnya di berikan kepada masyarakat. Jenis dan sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. Dalam menentukan key informan di lakukan dengan menggunakan metode pureposive sampling dan accidental sampling. Dalam hal ini adalah Camat Kantor Kecamatan Long Ikis, Staff Kantor, dan masyarakat yang menerima pelayanan. Pengumpulan data di lakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian dilapangan yang meliputi observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi. Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif.*

*Dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa kinerja Apatur Sipil Negara pada kantor Kecamatan Long Ikis di Kabupaten Paser Masih perlu adanya perbaikan. Baik dalam sarana dan prasarana ataupun aparatur sipil negara yang ada di Kecamatan Long Ikis , di harapkan beberapa kekurangan tersebut dapat tertangani dengan cepat, agar proses pelayanan kepada masyarakat yang di lakukan oleh Aparatur dapat optimal.*

***Kata Kunci :*** Kinerja, Apatur Sipil Negara, Pelayanan.

## **Pendahuluan**

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Email : ardieprasetyo8@gmail.com

kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.

Dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di perlukan adanya langkah pembaharuan atau reformasi birokrasi. Penyelenggaraan pemerintah yang baik dalam administrasi publik pelaksanaan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan wujud tanggung jawab pemerintah terhadap tuntutan dan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan Bangsa dan Negara.

Aparatur Sipil Negara sering mendapat sorotan terhadap kinerjanya, di karenakan *image* yang tercipta dari ASN telanjur buruk, seperti kurang produktif, suka korupsi dan menghamburkan uang Negara, rendahnya etos kerja, sering bolos, dan sebagainya. Tingkat kinerja pegawai masih di bilang rendah karna kebanyakan dari mereka hanya datang, mengisi absen, ngobrol, lalu pulang tanpa memberikan jasa mereka dalam pekerjaan yang dapat mewujudkan tujuan bersama suatu organisasi pemerintah. Melihat berbagai masalah yang timbul, maka di buatlah Undang – Undang baru No 5 Tahun 2014 khusus tentang Aparatur Sipil Negara yang mencakupi standar perekrutan yang berbasis merit system, peraturan kerja pegawai aparatur Negara, hingga sanksi yang di berlakukan jika tidak menaati peraturan Undang – Undang tersebut.

Kabupaten Paser merupakan wilayah Provinsi Kalimantan Timur yang terletak paling selatan, tepatnya pada posisi 00 45'18,37" – 20 27'20,82" LS dan 115 36'14,5"-166 57'35,03" BT. Kabupaten Paser terletak pada ketinggian yang berkisar antara 0 – 500 meter di atas permukaan laut. Luas wilayah Kabupaten Paser saat ini adalah 11.603,94 km, terdiri dari 10 kecamatan dengan 125 desa/kelurahan dan empat buah UPT (Unit Pemukiman Transmigrasi). Kabupaten Paser dari segi konstelasi regional, Berada di sebelah selatan Provinsi Kalimantan Timur. Posisinya di lintasi oleh jalan arteri primer (jalan Negara/Nasional) yang menghubungkan Provinsi Kalimantan Timur dengan Kalimantan Selatan adapun kecamatan yang berada di Kabupaten Paser di antaranya ;

- |                |                         |
|----------------|-------------------------|
| 1. Batu Engau  | 6. Muara Samu           |
| 2. Batu Sopang | 7. Pasir Belengkong     |
| 3. Long Ikis   | 8. Tana Grogot          |
| 4. Long Kali   | 9. Tanjung Harapan, dan |
| 5. Muara Komam | 10. Kuaru               |

Terdiri banyak Kecamatan seharusnya pelayanan yang di berikan memiliki kualitas yang baik sesuai dengan tujuan pelayanan yang telah di diharapkan oleh masyarakat dan di tunjang dengan Aparatur Sipil Negara yang mengerti dalam proses pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan pedoman yang ada.

Namun salah satu Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Paser yaitu Kecamatan Long Ikis memiliki kendala atau masalah dalam pelaksanaan salah satu fungsinya yaitu fungsi pelayanan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman atau faktor – faktor yang menghambat Aparatur Sipil Negara dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, seperti lambatnya dalam proses urusan pembuatan surat permohonan, surat pengantar atau pun kegiatan administrasi lainnya. Yang semestinya hal tersebut dapat diselesaikan dalam estimasi waktu 5 sampai 8 menit ini memakan waktu menjadi 30 menit, tentunya hal tersebut sangat merugikan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di kantor tersebut karena kurang efektif dan efesienya pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara. Di samping itu juga banyaknya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan yang mengalami kerusakan tentunya sangat menghambat kinerja Aparatur.

Selain itu Aparatur pemerintah juga belum memahami dan menjalankan fungsi pelayanan sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan, yang seharusnya indikator tersebut menjadi acuan Aparatur Negara dalam menjalankan fungsi mereka baik dalam fungsi pelayanan ataupun fungsi - fungsi yang lain. Masalah ini dapat kita temui pada saat mendapatkan pelayanan di kantor/instansi pemerintah, tentu saja hal ini menjadi kendala dalam proses kinerja aparatur pemerintah khususnya dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak jarang sebagian masyarakat tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul : *“Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Long Ikis Di Kabupaten Paser”*.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Long Ikis di Kabupaten Paser”.

“Apa saja faktor pendukung dan penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Long Ikis di Kabupaten Paser”

### ***Tujuan Penelitian***

Merujuk pada identifikasi dan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Long Ikis di Kabupaten Paser”.“Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Kecamatan Long Ikis di Kabupaten Paser”.

### ***Kegunaan Penelitian***

Kegunaan yang optimal pada hasil penelitian ada dua hal yaitu :

1. Kegunaan teoritis.
2. Kegunaan praktis.

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Pengertian Kinerja***

Pengertian kinerja menurut Simanjuntak (2005:1) yang mengemukakan “bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”. (2012:9) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan atau pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Bahwa tercapainya tujuan lembaga atau perusahaan hanya di mungkinkan karena upaya atau hasil kinerja yang dapat di capai oleh para pelaku yang terdapat pada organisasi lembaga atau perusahaan tersebut.

#### ***Pengertian Aparatur Sipil Negara***

Dalam Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tetang ASN pasal 1 angka 1 - 4 menyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya di singkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Apratur Sipil Negara yang selanjutnya di sebut Pegawai ASN adalah pegawai negri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kepegawaian dan di serahi tugas dalam suatu jabatan pemerintah atau di serahi tugas Negara lainnya dan di gaji berdasarkan perundang – undangan.

#### ***Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja***

Tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung kepada faktor – faktor yang mempengaruhinya. Kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi berbagai faktor, baik faktor eksternal maupun internal dari karyawan tersebut. Simamora dalam Mangkunegara (2012:14)”. Pendapat ini semakin memperkuat fakta bahwa para pegawai adalah mereka yang memiliki latar belakang berbeda – beda sehingga tingkat kinerjanya pun beda pula, tingkat kinerja adalah melaksanakan pekerjaannya secara hakiki berbeda pegawai yang mempunyai harapan – harapan atau sekala tujuan yang ingin di capai, instansi organisasi adalah faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pengembangan perusahaan instansi, lembaga, organisasi, untuk menghasilkan kinerja yang tinggi tampaklah betapa penting peranan Aparatur Sipil Negara dalam mendorong pencapaian kinerja yang di inginkan.

#### ***Pengukuran Kinerja***

Menurut Widodo dalam pasolong (2007:175) “mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung

jawabnya sesuai hasil yang di harapkan”. Menurut Rue dan Byars dalam pasolong (2007;175) “mengatakan dalam kinerja adalah tingkat pencapaian hasil. Pengukuran kinerja pada dasarnya di gunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah di tetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah”. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja.

### ***Indikator Kinerja Aparatur***

Pengukuran kinerja pada dasarnya di gunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah di tetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintahan. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan pencapaian indikator kinerja.

Lenvine dalam Agus Dwiyanto (2006:50-51) mengemukakan mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur kinerja antara lain :

1. Produktivitas adalah tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, tetapi juga mengukur tingkat efektivitas. Dan pada umumnya di pahami sebagai input dan output
2. Kualitas layanan, bahwa kepuasan masyarakat bias menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.
3. Responsivitas adalah ukuran kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan yang di lakukan harus sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun implisit.

### ***Pengertian Pelayanan***

Moenir (2001:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur atau metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Lanjut Moenir (2005:47) “menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Adapun yang di maksud dengan pelayanan umum menurut Sinambela (2006:150) adalah mendahulukan kepentingan umum, memudahkan dan mempercepat berbagai urusan masyarakat sehingga pelayanan yang di berikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

### ***Prinsip-Prinsip Pelayanan***

Dalam keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara NO.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah di pahami dan mudah di laksanakan.
2. Kejelasan, Yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, serta kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian hukum, Yaitu pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.
4. Akurasi, Produk pelayanan di terima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, Yaitu proses dan produk pelayanan yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggungjawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang di tunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, seperti peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat.

### ***Asas-Asas Pelayanan***

Menurut pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan organisasi publik diatur oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengutamakan asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1. Kepentingan umum.
2. Kepastian hukum.
3. Kesamaan hak.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.
5. Keprofesionalan.
6. Partisipatif.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
8. Keterbukaan.
9. Akuntabilitas.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
11. Ketepatan waktu.

### ***Konsep Kinerja Aparatur***

Setiap organisasi atau lembaga menjalankan seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Setiap organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari elemen para pelaku/pegawai yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan secara sendiri-sendiri maupun berkelompok dengan tujuan untuk mengefisienkan dan mengoptimalkan pencapaian tujuan yang akan dicapai. Para pegawai yang terdapat dalam lembaga sangat mempengaruhi kinerja lembaga, hal ini dikarenakan para pegawai tersebut merupakan penggerak utama bagi setiap kegiatan yang ada dan sangat berperan aktif dalam upaya mencapai tujuannya.

### ***Defenisi Konsepsional***

Konsepsional adalah pembatasan istilah yang mengungkapkan suatu abstraksi yang dibentuk berdasarkan generalisasi yang merupakan kejadian yang diamati atau merupakan suatu pembatasan terhadap suatu masalah. Adapun yang menjadi definisi kosenpsional dalam penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kecamatan Longikis di Kabupaten Paser. Berdasarkan uraian di atas, maka definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah:

- a. Kinerja Aparatur Sipil Negara adalah sesuatu keadaan yang di tunjukan oleh Aparatur Sipil Negara dalam bentuk kegitaan atau jasa yang menyangkut mutu sumber daya manusia yang terdiri dari :
  - b. Produktivitas adalah tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, tetapi juga mengukur tingkat efektivitas. Dan pada umumnya di pahami sebagai ratio antara input dan output
  - c. Responsivitas adalah ukuran kemampuan seseorang untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan apirasi masyarakat.
  - d. Responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan yang di lakukan harus sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun implisit
  - e. Akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat di pertanggung jawabkan kepada rakyat atau kosisten dengan kehendak rakyat.
2. Pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan suatu kondisi yang ditunjukkan oleh pegawai, untuk memberikan pelayanan dalam kegiatan kepengurusan administrasi pada Kantor Kecamatan Long Ikis di Kabupaten Paser.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis penelitian***

Metode merupakan prosedur atau cara dalam mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah yang sistematis. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiono (2003:11) “penelitian deskriptif bermaksud membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta – fakta dan sifat – sifat populasi tertentu.

### ***Fokus penelitian***

Dalam penelitian ini akan ditentukan berdasarkan pada teori yang ada, adapun fokus penelitian ini adalah :

1. Pengukuran Kinerja, yaitu :
  - a. Produktivitas
  - b. Responsivitas
  - c. Responsibilitas dan,
  - d. Akuntabilitas
2. Faktor – faktor pendukung dan penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara.

### ***Lokasi penelitian***

Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Long Ikis di Kabupaten Paser. Kantor tersebut dijadikan sebagai lokasi penelitian dengan alasan bahwa sebagai tolak ukur dalam meneliti tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Kepada Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Long Ikis Di Kabupaten Paser tersebut.

### ***Sumber Data***

Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal atau orang yang dapat di amati dan memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan di pandu melalui pertanyaan – pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang telah di persiapkan sebelumnya. Penulis memperoleh data primer dengan melakukan tanya jawab langsung dengan Aparatur Sipil Negara yang ada pada kantor Kecamatan Long Ikis serta masyarakat yang menerima pelayanan.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari hasil laporan tertulis, dokumen, arsip-arsip, jurnal, karya ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penulis memperoleh data sekunder dari dokumen Undang – Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

data profil Kecamatan Long Ikis, serta karya ilmiah tentang pembelajaran cara kerja pegawai.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan (Library Research). Penelitian ini penulis lakukan dalam rangka pengumpulan buku-buku atau teori-teori sebagai dasar dan pendukung terhadap hasil penelitian dilapangan.
2. Penelitian Lapangan (Field Work Research). Yaitu mengadakan atau melakukan pengumpulan data secara langsung ke lapangan. Adapun pelaksanaannya dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:
  - a. Observasi yaitu pengamatan langsung di lapangan yang berkenaan dengan materi. Wawancara, yaitu mendengarkan tanya jawab antara penulis dengan informan untuk mendapatkan keterangan dan data yang diperlukan.

### ***Teknik Analisis Data***

Sebagaimana yang di kemukakan oleh Matthew B.Miles dan A.Michel Huberman (2007:15-20), data kualitatif menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas empat komponen.

- a. Pengumpulan Data
- b. Penyederhanaan Data
- c. Penyajian Data
- d. Penaikan Kesimpulan

## **Hasil Penelitian**

### ***Gambaran Umum Obyek Penelitian***

Kecamatan Long Ikis merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Paser yang terletak pada koordinat 116<sup>o</sup>11'53,51" Bujur Timur dan 01<sup>o</sup>34'56,76" Lintang Selatan, dan memiliki posisi strategis secara geografis karena Ibu Kota Kecamatannya terletak pada jalan lintas Kalimantan, sehingga arus barang dan jasa dapat dengan mudah dan leluasa didistribusikan dari dan ke Long Ikis. Akses utama adalah Jl. Negara Lintas Kalimantan yang menghubungkan antara Long Ikis dengan Banjarmasin, Long Ikis dengan Kota Balikpapan dan Kota Samarinda serta Long Ikis dengan Kota – kota lainnya

### ***Penilaian kinerja kerja aparatur sipil Negara berdasarkan Akuntabilitas yang di hasilakan dalam pelayanan masyarakat.***

Dari segi Produktivitas melihat dari efisiensi dan efektifitas kinerja belum ada kepastian dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, hal ini karena belum adanya SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang di miliki pada Kantor Kecamatan Long Ikis. Rusaknya beberapa komputer, kurang baiknya sinyal

internet, serta pemadaman listrik yang tiba – tiba tentunya menjadi kendala bagi Aparatur dalam menjalankan tugasnya. Hal – hal yang seperti itu harus lah di benahi agar dapat menunjang pelayanan kepada masyarakat.

***Penilaian kinerja kerja aparatur sipil Negara berdasarkan Responsivitas yang di hasilakan dalam pelayanan masyarakat.***

Dari segi Responsivitas dalam hal memberi rasa nyaman kepada masyarakat masih belum bisa di katakan baik karena beberapa hal di antaranya ruangan tunggu yang terpapar sinar matahari langsung tentunya membuat tidak nyaman bagi masyarakat yang melakukan pelayanan, daya tanggap pegawai yang menjaga juga kurang berkompeten karena di jaga oleh anak sekolah magang yang belum mengerti bagaimana membuat rasa nyaman bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

***Penilaian kinerja kerja aparatur sipil Negara berdasarkan Responsibilitas yang di hasilakan dalam pelayanan masyarakat.***

Dari segi Responsibilitas anggapan masyarakat yang mengira pihak kecamatan memberi pelayanan yang berbelit – belit karena persyaratan yang kurang lengkap, hal ini perlu adanya sosialisasi dari pihak Kecamatan kepada masyarakat khususnya pada masyarakat yang rumahnya di desa – desa yang jauh bagaimana cara melakukan pelayanan di kecamatan dan prasyarat apa saja yang harus di bawa. Agar tidak terjadi kesalahpahaman kepada pihak kecamatan yang di pandang mempersulit masyarakat yang melakukan pelayanan.

***Penilaian kinerja kerja aparatur sipil Negara berdasarkan Akuntabilitas yang di hasilakan dalam pelayanan masyarakat.***

Dari segi Akuntabilitas Kantor Kecamatan Long Ikis bertanggungjawab atas pelayanan masyarakat yang mereka berikan. Adanya pengevaluasian juga membuktikan bahwa Kecamatan Long Ikis terus meningkatkan pelayanan mereka kepada masyarakat secara terus menerus. Namun di sini ada kekurangan, tidak adanya wadah untuk masyarakat memberikan kritik dan saran hasil kinerja Aparatur Sipil Negara.

***Faktor Pendukung Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Long Ikis Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat.***

Hasil kerja berdasarkan faktor pendukung kinerja Aparatur yang ada, dapat di simpulkan bahwa faktor pendukung di Kantor Kecamatan Long Ikis dari segi sisi fasilitas yang sudah ada terbilang sudah cukup. Serta (SDM) Sumber Daya Manusia yang ada sudah terampil dan telaten dalam menangani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Long Ikis itu lah merupakan faktor pendukung dari kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Long Ikis di Kabupaten Paser.

***Faktor Penghambat Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Long Ikis Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat.***

Kemudian juga dari hasil kerja berdasarkan faktor penghambat kinerja Aparatur yang ada dari pengamatan penelitian dan wawancara penulis dapat ketahui bahwa ruangan pelayanan yang kurang nyaman bagi masyarakat yang melakukan pelayanan karena terpapar sinar matahari langsung, adanya komputer yang rusak, kendaraan operasional yang rusak dan pemadaman listrik secara tiba – tiba terpaksa menghentikan proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menjadi kendala Aparatur dalam faktor kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Long Ikis di Kabupaten Paser.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai tentang kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Long Ikis di Kabupaten Paser, dari 4 fokus yang di gunakan yaitu Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Produktivitas, dalam teori mengukur tingkat efesiensi, tetapi juga mengukur efektivitas dalam pelayanan. Dari teori dan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa kantor Kecamatan Long Ikis belum menjalankan produktivitas dengan baik di karnakan beberapa kendala ataupun masalah ada di kantor tersebut.
2. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dapat di ketahui bahwa kantor Kecamatan Long Ikis melaksanakan berdasarkan teori dan mampu mengenali kebutuhan masyarakat.
3. Responsibilitas menurut teori menjelaskan apakah birokrasi publik itu dilakukan sesuai prinsip – prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, dari hasil penelitian yang di dapatkan bahwa kantor Kecamatan Long Ikis sudah merespon masyarakat dengan baik. Namun anggapan masyarakat yang mengira pihak kecamatan memberi pelayanan yang berbelit – belit karna persyaratan yang kurang lengkap, hal ini yang memicu menimbulkan masalah dan perlu adanya penanganan.
4. Akuntabilitas menurut teori yaitu menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi dapat di laksanakan oleh Aparatur Sipil Negara. Berdasarkan dari hasil penelitian di ketahui bahwa Aparatur Sipil Negara di kantor Kecamatan Long Ikis melaksanakan dengan cukup baik sesuai dengan peraturan yang ada.

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Kantor Kecamatan Long Ikis untuk meningkatkan kinerja Aparatur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

1. meningkatkan produktivitas mutu kinerja Aparatur agar lebih baik lagi, perlu adanya penambahan fasilitas peralatan seperti alat komputer agar lebih optimal kerjanya, kendaraan roda dua dan roda empat yang rusak bisa segera di perbaiki untuk proses pendataan ke jalan – jalan yang susah di akses, mencari alternative tenaga listrik apabila listrik padam bisa di gantikan dengan tenaga listrik alternative tersebut, dan mencari solusi agar sinyal internet bisa baik agar penggunaan aplikasi yang tersedia dapat maksimal.
2. Responsivitas kesediaan memberi pelayanan kepada masyarakat dan memberikan pelayanan tepat waktu. Dalam hal ini adalah selalu memberitahukan kepada masyarakat kapan pelayanan akan dilaksanakan, kapan layanan tepat waktu bagi masyarakat, kesediaan untuk membantu masyarakat, dan kesiapan untuk merespon permintaan masyarakat
3. Untuk tanggung jawab aparatur hendaknya peka terhadap apa yang di inginkan atau di butuhkan hal ini perlu adanya sosialisasi bagaimana cara melakukan pelayanan ke Kecamatan, prasyarat apa saja yang harus dibawa oleh masyarakat. Hal ini perlu di lakukan oleh pihak Kecamatan kepada masyarakat khususnya pada masyarakat yang rumahnya di desa – desa, agar tidak terjadi kesalah paham terhadap Aparatur Sipil Negara.

## **Daftar Pustaka**

- Dwiyanto, Agus, 2006 : Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Yogyakarta, Fisipol Universitas Gajah Mada.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Andi Offset.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman. (2007). Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang metode-metode baru. Jakarta: UI Press

## **Undang – Undang**

- Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **Sumber Internet**

- <http://id.scribd.com/doc/971719931/Indikator-kinerja> di akses tanggal 15 April 2016
- <http://www.slideshare.net/turinodjunaidi73/%20hubungan–disiplin–dengan–inerja–pegawai> di akses tanggal 15 April 2016