

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif Di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser)

Taupik Rahman ¹

Abstrak

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 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.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di kelurahan Long Kali Kabupaten Paser. Untuk mencapai tujuan tersebut metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan sekunder.

Dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kinerja Aparatur sipil negara dalam Pelayanan Publik di kelurahan Long Kali Kabupaten Paser secara umum dapat dikatakan baik dan sedang menuju pada level yang lebih baik lagi. Berdasarkan indikator kinerja yang digunakan dapat dikatakan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara sudah cukup baik. Namun sedikit banyaknya aparatur harus lebih membenahi dan lebih meningkatkan lagi kinerjanya dalam pelayanan publik.

Kata Kunci : *Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : rahmantaufik638@gmail.com

Pendahuluan

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintahan. Pegawai Aparatur Sipil Negara terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Aparatur Sipil Negara berperan sebagai perencana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik profesional bebas dari intervensi politik, serta bersih dari KKN (Korupsi Kolusi dan Nepotisme). Sesuai dengan perannya, Aparatur Sipil Negara harus memberikan hasil kerja (kinerja) yang baik dalam perannya sebagai perencana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional.

Sebagai Aparatur pemerintahan ASN mempunyai salah satu peran yang penting dalam tugas dan fungsinya sebagai Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Aparatur Sipil Negara melakukan perannya sebagai aparatur pemerintah dengan memberi pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Aparatur Sipil Negara yang ditempatkan di instansi pemerintahan yang ada, salah satunya seperti di kantor kelurahan. Pelayanan publik yang diberikan Aparatur Sipil Negara yang di tempatkan di kantor kelurahan salah satunya adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara yang ada di kantor kelurahan salah satunya adalah berupa pelayanan administrasi seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk, surat izin mendirikan bangunan (IMB), akta kelahiran, Kartu keluarga dan pelayanan administrasi lainnya. Dalam perannya Aparatur Sipil Negara sebagai perencana, pengawas dan penyelenggara pemerintahan umum melalui pelaksanaan pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara kelurahan dituntut memberikan hasil kerja (kinerja) yang baik dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan publik seperti pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat yang datang di kantor kelurahan. Sejatinya Aparatur Sipil Negara merupakan penyelenggara pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara dituntut untuk memberikan kinerja dengan produktivitas yang baik dalam memberikan pelayanan, memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima, dimana Aparatur Sipil Negara responsive serta bertanggung jawab dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan bertanggung jawab atau ada pertanggung jawaban (akuntabel) terhadap tugas dan fungsinya serta hasil pencapaian yang telah dilaksanakannya. Berdasarkan observasi awal penulis pada kantor Kelurahan Long Kali ditemukan beberapa hal yaitu, dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kelurahan, cenderung cukup lambat dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkadang satu urusan administrasi saja seperti surat-surat pengantar dari kelurahan diselesaikan dengan tempo waktu yang cukup lama dimana, suatu urusan tersebut seharusnya dapat diselesaikan dalam kurun waktu 10 hingga 12 menit saja, terkadang menjadi lebih lama waktu akan selesai dari urusan tersebut, hal ini disebabkan salah satunya karena beberapa dari masyarakat yang datang ke kantor cenderung tidak membawa berkas persyaratan yang lengkap sehingga pelayanan belum dapat diberikan segera oleh aparatur karena membawa berkas persyaratan yang lengkap apabila ingin mengurus suatu urusan merupakan hal yang harus dipenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa produktivitas kerja Aparatur Sipil Negara Kurang, hal ini juga disebabkan karena Lurah terkadang tidak ada di tempat (kantor) dikarenakan urusan-urusan dinas yang harus dikerjakan seorang Lurah, dimana lurah harus meninggalkan kantor dalam waktu yang cukup lama, sehingga pengawasan Lurah terhadap pegawai kurang dan biasanya ada beberapa dari pelayanan administrasi, membutuhkan tanda tangan dari Lurah, dan akhirnya produktivitas kerja dari pegawai kurang produktif karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan yaitu Lurah, serta dikarenakan beberapa berkas yang diurus di kelurahan membutuhkan tanda tangan dari lurah sehingga berkas tersebut harus menunggu tanda tangan dari Lurah dan akhirnya memperlambat urusan pelayanan, tetapi jika masyarakat datang dengan membawa berkas persyaratan yang lengkap pelayanan akan dengan cepat diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara pada pelaksanaan pelayanan publik di kantor lurah, pada dasarnya pasti ada yang merasa puas atau tidak, ada beberapa masyarakat yang cenderung merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara, karena pelayanan yang diberikan masih sedikit lambat dan kurang prima tetapi disisi lain juga ada yang merasa pelayanan yang diberi cukup baik. Ada beberapa dari masyarakat yang merasa masih adanya diskriminasi, dimana tidak ada kesamaan hak dalam mendapatkan pelayanan di kantor kelurahan, dan terkadang Aparatur Sipil Negara membeda-bedakan dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat yang datang, dimana pegawai yang pemberi pelayanan cenderung mendahulukan orang-orang yang dianggapnya penting dalam memberikan pelayanan, terkadang yang didahulukan adalah orang-orang yang status sosialnya tinggi atau kaya serta orang-orang terdekatnya atau sanak saudaranya, tetapi masyarakat yang status sosialnya rendah dan tidak ada hubungan kekerabatan dikesampingkan dan terkadang sengaja diperlambat urusannya sehingga diskriminasi sering terjadi dikantor kelurahan dan perbedaan perlakuan pada setiap orang yang datang untuk mengurus urusan administrasinya seperti apabila ada sanak saudara dari pegawai yang datang, terkadang sanak saudara dari pegawai tersebut lebih didahulukan dari masyarakat yang lain, dan dari masyarakatnya yang ingin mendapatkan pelayanan cenderung tidak membudayakan antri, terkadang mereka tidak peduli dengan orang lain yang sebelumnya mengantri lama yang seharusnya gilirannya untuk mendapat pelayanan, hal-hal diatas juga tidak bisa dikatakan sepenuhnya kesaalahan dari

aparatur, jika pelayanan berlangsung lambat hal ini juga disebabkan oleh ada beberapa dari masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan dan membawa persyaratan berkas yang lengkap serta tidak mengikuti prosedur sehingga aparatur sedikit lambat memberikan pelayanan karena aparatur lebih mendahulukan masyarakat yang membawa persyaratan yang lengkap untuk mengurus urusannya. Responsivitas Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan masih kurang karena Aparatur Sipil Negara tidak cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan atau kebutuhan yang diinginkan masyarakat yang datang ke kantor kelurahan untuk mengurus urusan administrasinya, para pegawai seakan lambat dalam memberikan respon pada masyarakat dalam memberikan pelayanan, tetapi dilain sisi aparatur berusaha dengan sopan dan santun serta ramah dalam memberikan pelayanan untuk menutupi kekurangannya tersebut. Aparatur sedikit lambat dalam merespon masyarakat, terkadang disebabkan oleh faktor yang salah satunya pada saat tersebut mereka sedang sibuk bekerja. Jika dilihat dari tanggung jawab dari Aparatur Sipil Negara dapat dikatakan cukup responsible dalam kerjanya dalam memberikan sebuah pelayanan, dimana Aparatur Sipil Negara sedikit banyak sudah menerapkan prinsip-prinsip serta asas-asas pelayanan publik yang ada meski tak semua dari prinsip yang ada aparatur terapkan serta tak selalu melayani berdasarkan prinsip dan asas yang ada saat memberikan pelayanan. Aparatur dituntut tidak boleh melakukan diskriminasi, serta harus profesional didalam memberikan pelayanan, walaupun ada salah satu sanak saudara mereka yang juga ikut mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Aparatur Sipil Negara harus tetap profesional dalam memberi pelayanan. pelayanan yang diberikan harus tetap sama dengan masyarakat lain, dan Aparatur Sipil Negara tidak boleh mendahulukan sanak saudaranya terlebih dahulu dari orang lain dalam memberikan pelayanan, meski ada sanak saudaranya yang mengantri untuk mendapat pelayanan, mereka juga harus mengikuti prosedur yang ada dikantor tersebut agar tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik dikantor kelurahan. Kemudian dari akuntabilitas dan pertanggung jawabannya kinerja Aparatur Sipil Negara masih belum terlihat, karena saat yang seharusnya mereka memberikan pelayanan mereka seakan melemparkan tugas tersebut kepada pegawai lain untuk mengerjakan pekerjaan tersebut dan tidak bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi tugas dan fungsinya terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan meski hal ini tak sering kali dilakukan oleh aparatur. Dari keterbukaan terhadap masyarakat, kelurahan sudah cukup terbuka tetapi terkadang beberapa dari masyarakat kurang memanfaatkan dan berpartisipasi pada ruang publik yang disediakan padahal dengan berpartisipasi dalam setiap sosialisasi atau ruang publik, dapat berdampak positif bagi kinerja aparatur dan rencana kedepan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dan melakukan penelitian berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser”.

Rumusan Masalah

Bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser ?

Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan Publik di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser ?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser.

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan Publik di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser.

Manfaat Penelitian

Dari segi teoritis diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dalam pemecahan masalah dan memperbaiki kinerja aparatur sipil negara terutama dalam pelayanan publik di Kelurahan Long Kali, Kabupaten Paser. Dari segi praktis diharapkan menjadi acuan guna peningkatan kinerja bagi aparatur Sipil Negara dalam pemberian Pelayanan publik di kelurahan Long Kali Kabupaten Paser.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2002:22) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Simanjuntak (2005:1) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Indikator Kinerja

Menurut Dwiyanto (dalam Pasolong 2007:178-179) mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut :

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

Pengertian Aparatur Sipil Negara

Dalam undang-undang Nomor 5 Tahun 2004 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 pemerintahan.

Pengertian Pelayanan Publik

Boediono (2003:60) pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
10. Kenyamanan

Kualitas Pelayanan publik

Untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Sinambella (2008:6) adalah sebagai berikut :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Definisi Konsepsional

Berlandaskan teori-teori diatas maka penulis mendefinisikan Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser adalah hasil kerja atau prestasi kerja dari aparatur sipil negara yang ditempatkan oleh pejabat pembina kepegawaian untuk melakukan peran, tugas dan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan pemerintah untuk mewujudkan pembangunan nasional melalui pelayanan publik, dan Pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan administrasi.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini adalah berdasarkan indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Resposivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas serta faktor pendukung dan penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan publik di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser.

Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 teknik pengambilan data yaitu purposive dan accidental (*aksidental*) sampling, dimana kepala kelurahan sebagai key informan, Sekretaris Kelurahan sebagai informan, kepala seksi Kelurahan sebagai informan, staf kelurahan sebagai informan, serta masyarakat yang memperoleh pelayanan sebagai informan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian Kepustakaan (*library research*)
- b. Penelitian Lapangan (*field work research*)

Teknik Analisis Data

- a. Pengumpulan Data
- b. Penyederhanaan Data (*Data reduction*)
- c. Penyajian Data (*Data Display*)
- d. Penarikan Kesimpulan (*Conclutio Drawing*)

Hasil Penelitian

Gambaran Obyek Penelitian

Kelurahan Long Kali adalah satu dari 23 (dua puluh tiga) Desa/Kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Long Kali, Kabupaten Paser, Provinsi Kalimantan Timur. Kelurahan Long Kali merupakan wilayah definitif yang terbentuk secara adat turun temurun dan warganya terdiri atas berbagai etnis.

Jumlah Aparatur Sipil Negara di kantor Kelurahan Long Kali

Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Kelurahan Long Kali berjumlah 15 orang diantaranya aparatur laki-laki berjumlah 11 orang dan perempuan berjumlah 4 orang. Dari hasil survei penulis dari jumlah aparatur sipil Negara

yang bekerja dikelurahan Long Kali berjumlah 15 orang. Berdasarkan jenis kelamin dari data yang ada aparatur laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan aparatur perempuan.

Fasilitas Kantor Kelurahan Long Kali

Fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai bagi aparatur. Tetapi perangkat Komputer masih dapat dikatakan kurang karena terdapat 11 staf di kelurahan Long Kali sedangkan perangkat tersebut hanya tersedia 6 unit saja. Hal ini dapat menjadi masalah serius untuk kedepannya. Jika kelurahan Long Kali tidak melengkapi fasilitas sesuai dengan jumlah aparatur dan staf yang ada, hal ini akan menghambat kerja aparatur, dan Aplikasi APIK tidak dapat dimaksimalkan fungsinya.

Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Produktivitas

Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2007:178) produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Pada pelaksanaan pelayanan administrasi di kelurahan Long Kali aparatur sipil negara menggunakan aplikasi pelayanan berbasis teknologi yang dimaksudkan agar pelayanan dapat berlangsung efektif serta efisien. Dengan menggunakan aplikasi tersebut pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan dapat mempermudah aparatur dalam memberikan pelayanan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan yaitu masyarakat puas atau tidak puas. Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2007:178) banyak pandangan negatif terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas pelayanan. Hingga saat ini belum ditemukan keluhan dari masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas dalam pelayanan di kantor kelurahan Long Kali aparatur menggunakan aplikasi pelayanan berbasis ilmu teknologi agar pelayanan dapat berlangsung dengan cepat dan efektif serta efisien. Kotak saran sebagai sarana untuk mengutarakan kritik dan saran juga disediakan aparatur bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya.

Responsivitas

Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2007:178) responsivitas adalah ukuran kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pada pelaksanaan pelayanan aparatur sedikit lambat dalam memberikan respon pada masyarakat, tetapi dilain sisi semua itu karena aparatur sedang disibukkan dalam

proses pelayanan, tetapi disaat masyarakat datang dengan berkas yang lengkap untuk mengurus, aparatur berusaha memberikan pelayanan yang baik, sebagai upaya mereka untuk memberikan pelayanan yang baik yang diinginkan oleh masyarakat, aparatur menggunakan aplikasi dalam pelayanannya agar pelayanan dapat menjadi lebih prima.

Responsibilitas

Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2007:178) *responsibilitas* adalah pelaksanaan kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik eksplisit maupun implisit. Pada pelaksanaan pelayanan, aparatur dapat bekerja dengan disiplin waktu, sopan serta santun dalam melayani masyarakat dan berinteraksi dengan masyarakat dengan tutur kata yang baik serta dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat serta menerapkan prinsip pelayanan lainnya.

Akuntabilitas

Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2007:178-179) *akuntabilitas publik* digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara disebutkan bahwa salah satu kewajiban dari Aparatur Sipil Negara adalah melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran dan tanggung jawab. Sebagai bukti pertanggung jawaban aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat, aparatur sipil negara melakukan upaya untuk menaikkan kualitas pelayanannya. Salah satunya yaitu menerapkan Aplikasi pelayanan administrasi berbasis ilmu teknologi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, dengan menggunakan Aplikasi tersebut pelayanan berlangsung lebih cepat dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan aplikasi tersebut aparatur lebih mudah dan ringkas dalam melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat..

Faktor Pendukung

Menurut Pasolong (2007:188) *Kompensasi* adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Kompensasi yang sesuai berdasarkan hasil yang dicapai aparatur dalam memberikan hasil kerja, akan menjadi stimulan bagi para aparatur untuk menunjukkan hasil kerja yang baik dan memuaskan, karena pencapaian hasil kerja dan prestasi yang baik akan diberikan penghargaan yang sesuai, berupa kompensasi atau bonus. Secara otomatis Aparatur akan mendapatkan gaji yang besar. Dengan diberikannya kompensasi sesuai dengan prestasi yang ada maka akan menjadikan aparatur lebih termotivasi untuk memberikan hasil kerja yang lebih baik lagi dari sebelumnya. Fasilitas yang lengkap seperti perangkat berteknologi juga akan mendukung hasil kerja yang baik bagi aparatur, terlebih lagi saat ini kelurahan Long Kali telah

menggunakan Aplikasi pelayanan administrasi berbasis ilmu teknologi untuk memberikan pelayanan. Hal tersebut tentu menuntut agar kelurahan menyediakan fasilitas berteknologi. Menurut Bill Creech (dalam Pasolong 2007:188) teknologi adalah lebih cenderung positif dan proaktif pegawai dalam melakukan pekerjaan, karena mereka memandang teknologi sebagai teman, bukan sebagai musuh untuk meningkatkan kinerja. Teknologi memungkinkan aparatur lebih kreatif merancang dan mengembangkan cara berfikir positif dalam strategi berbeda untuk lebih meningkatkan kinerja. Hal tersebut tentu memerlukan fasilitas pendukungnya seperti Komputer, karena jika fasilitas seperti komputer tidak lengkap dan kurang nantinya, akan membuat aplikasi pelayanan administrasi berbasis ilmu teknologi atau yang disingkat APIK tersebut akan menjadi penghambat dan memperlambat pelayanan, dan tentu saja dapat berimbas pada kinerja dalam pelayanan yang akan menurun.

Faktor Penghambat

Menurut Bill Creech (dalam Pasolong 2007:188) teknologi adalah lebih cenderung positif dan proaktif pegawai dalam melakukan pekerjaan, karena mereka memandang teknologi sebagai teman, bukan sebagai musuh untuk meningkatkan kinerja. Teknologi memungkinkan aparatur lebih kreatif merancang dan mengembangkan cara berfikir positif dalam strategi berbeda untuk lebih meningkatkan kinerja. Jadi perangkat berteknologi seperti komputer memiliki pengaruh besar dalam kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan. Jika fasilitas atau perangkat berteknologi tidak lengkap maka upaya yang dilakukan oleh aparatur untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan akan memberikan hasil yang buruk, karena saat ini kelurahan Long Kali menggunakan Aplikasi Pelayanan Administrasi berbasis ilmu teknologi, tentunya hal ini sangat membutuhkan fasilitas seperti perangkat komputer.

Kesimpulan

1. Produktivitas

Kinerja aparatur dalam pelayanan dilihat dari efektivitas dan efisiensi sudah cukup baik, menggunakan aplikasi pelayanan berbasis teknologi menjadikan pelayanan di kantor kelurahan dapat berlangsung cepat serta efektif dan efisien.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Aparatur di kelurahan Long kali cukup baik. Sebagai upaya aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan, di kantor kelurahan menggunakan aplikasi pelayanan agar pelayanan dapat lebih berkualitas cepat serta efektif dan efisien. Keluhan serta kritikan dari masyarakat sampai saat ini belum ditemukan.

3. Responsivitas

Responsivitas aparatur dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Meski responnya sedikit lambat tetapi saat pelaksanaan pelayanan

aparatur dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, melayani dengan sopan dan santun.

4. *Responsibilitas*

Dari responsibilitas, aparatur dalam pelayanan cukup baik. Aparatur sudah melakukan tugas dan fungsinya dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan.

5. *Akuntabilitas*

Dari Akuntabilitas, dilihat dari keterbukaannya, Aparatur cukup terbuka dengan memberikan ruang publik bagi masyarakat untuk memberikan kritik atau sarannya secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak saran. Dari pertanggung jawabannya cukup baik. karena aparatur memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik, mereka berupaya untuk menjadikan pelayanan lebih baik dengan menggunakan aplikasi pelayanan berteknologi.

6. *Faktor Pendukung*

Di Kelurahan Long Kali yang menjadi faktor pendukung kinerja aparatur sipil negara adalah Fasilitas serta Kompensasi, dengan diberikan dua hal tersebut kinerja mereka dapat menjadi lebih baik.

7. *Faktor Penghambat*

Fasilitas yang kurang lengkap akan menjadi penghambat bagi aparatur, karena saat ini aparatur menggunakan aplikasi pelayanan berbasis ilmu teknologi jadi fasilitas yang lengkap seperti perangkat komputer sangat di butuhkan dalam prosesnya.

Saran

1. *Produktivitas*

Untuk menjadikan produktivitas kerja pegawai semakin baik dan lebih baik lagi, sebaiknya fasilitas dan aplikasi seperti aplikasi yang digunakan sekarang di kantor kelurahan Long Kali lebih dikembangkan serta membuat terobosan yang lebih baik dari sebelumnya agar produktivitas aparatur semakin baik lagi sehingga pelayanan dapat lebih efisien lagi.

2. *Kualitas Pelayanan*

Agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan semakin baik lagi, jika ada saran serta kritik dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, sebaiknya segera dilakukan dan terus mengevaluasi kegiatan yang telah dilakukan. Aplikasi berbasis teknologi yang telah diterapkan saat ini terus dikembangkan dan dimaksimalkan penggunaannya untuk pelayanan yang lebih berkualitas.

3. *Responsivitas*

Responsivitas Aparatur sebaiknya lebih ditingkatkan lagi, karena dalam pelayanan kepada masyarakat aparatur harus cepat memberikan respon pelayanan kepada masyarakat yang datang agar dapat lebih cepat mengenali keinginan dari setiap masyarakat yang datang.

4. *Responsibilitas*

Menerapkan asas-asas serta prinsip pelayanan yang ada merupakan hal yang harus dilakukan oleh pemberi pelayanan publik, untuk itu aparatur harus selalu menerapkan asas-asas serta prinsip pelayanan yang ada untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Long Kali untuk memberikan kepuasan pada masyarakat dan hasil kinerja yang lebih baik lagi.

5. *Akuntabilitas*

Bersikap terbuka kepada masyarakat dan memberikan ruang pada masyarakat serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam membuat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan adalah hal yang patut dilakukan agar dapat menjadikan kinerja pelayanan dapat lebih baik, untuk itu Kelurahan Long Kali selalu terbuka kepada masyarakat untuk menyuarakan kritik dan sarannya sebagai bahan evaluasi aparatur di Kantor Kelurahan Long Kali.

6. *Faktor Pendukung*

Untuk mendukung kinerja aparatur agar menjadi lebih baik lagi, faktor pendukung seperti fasilitas sebaiknya ditambah dan dimaksimalkan penggunaannya serta tak lupa pula untuk senantiasa merawat fasilitas dan faktor pendukung kinerja agar tetap dapat dimaksimalkan penggunaannya.

7. *Faktor Penghambat*

Untuk menghindari penghambat aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kelengkapan fasilitas yang mendukung kinerja aparatur sebaiknya dilengkapi dan dirawat agar fasilitas yang ada selalu dapat dimaksimalkan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rinea Cipta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J.2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Miles, Methew B. Dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitattif*. Penerjemah Tjeptjep Rohidi. Jakarta : UI Press.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Simamora, Bilson. 2003. *Penilaian Kinerja dalam Manajemen Perusahaan*. Jakarta : Gramedia.

Dokumen-dokumen

- Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.