

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KELURAHAN MUGIREJO KECAMATAN SUNGAI PINANG KOTA SAMARINDA

Risma¹, Muhammad Jamal², Letizia Dyastari³

Abstrak

Risma NIM 1302025279, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Kota Samarinda. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, di bawah bimbingan dari Bapak Dr. H. Muh. Jamal Amin, M.Si sebagai pembimbing I, dan Ibu Hj. E. Letizia Dyastari, S.Sos, M.Si sebagai pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh lagi dan berusaha menggambarkan proses kinerja dari para Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Mugirejo Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Lurah Mugirejo, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Kelurahan, Masyarakat, serta pihak-pihak yang terkait di dalamnya. Teknik pengumpulan data ini dengan cara penelitian kepustakaan (Library Research) dan penelitian lapangan (Field Work Research) meliputi Observasi, Wawancara, dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dari setiap personal atau individu Aparatur secara Produktivitas, Responsivitas, Disiplin, Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dari Aparatur Sipil Negara Kantor Kelurahan Mugirejo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengenai persepsi masyarakat tentang kinerja pegawai yang hasilnya menunjukkan secara keseluruhan/umum sudah berjalan dengan cukup baik, meski demikian masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan kerja dari aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada masa yang akan datang menjadi lebih baik dan meningkat dari keseluruhannya baik dari kinerja aparatur dan sarana prasana yang menunjang.

Kata Kunci: Kinerja, aparatur, pelayanan, masyarakat.

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

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Aparatur Sipil Negara sebagai unsur utama dalam sumberdaya manusia serta, Aparatur Sipil Negara mempunyai peranan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Dalam perannya Aparatur Sipil Negara sebagai perencana, pengawas dan penyelenggara pemerintahan umum melalui pelaksanaan pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara dituntut memberikan hasil kerja (kinerja) yang baik dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan publik seperti pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan.

Maka dalam hal ini Aparatur Sipil Negara merupakan komponen pokok terpenting dalam penyelenggara pelayanan publik, dimana Aparatur Sipil Negara dengan memiliki peran dalam melakukan perubahan sumberdaya manusia yang berkualitas dan professional demi menciptakan pelayanan yang produktif kepada masyarakat secara maksimal.

Dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara maka harus mampu untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, Pemerintahan, dan Pembangunan, serta tidak partisan dan netral, keluar dari pengaruh semua golongan dan partai politik dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seperti halnya Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda adalah merupakan organisasi pemerintahan yang tidak dapat terlepas dari berbagai tantangan sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, disamping itu juga harus mampu memanfaatkan berbagai sumberdaya dalam meningkatkan fungsi dan pelayanan dengan melakukan berbagai perubahan yang terencana dan terukur.

Berdasarkan observasi pada tanggal 25 April 2017, penulis menemukan beberapa hal yaitu, dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang, masih ada beberapa kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat halnya terkendala ketepatan waktu yang diberikan lamban atau terkadang pada saat masyarakat membutuhkan sebuah pelayanan namun saat itu staf di bagian administrasi tidak ada di tempat atau masih diluar saat masih jam kerja, maupun saat jam istirahat sudah usai masih saja ada dari beberapa staf Kelurahan yang belum datang ke kantor untuk kembali bekerja sedangkan masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan sudah ada di Kantor Kelurahan untuk menunggu guna mendapatkan pelayanan dan juga terkadang staf kantor kelurahan ada saja yang berangkat kerja tidak tepat pada waktunya.

Adapun kualitas yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mugirejo, dimana masyarakat masih ada sebagian cenderung merasa kurang puas terhadap pelayanan yang

diberikan. Adapun sarana dan prasarana yang kurang menunjang seperti kurang tersedianya area parkir, serta gedung baru yang kurang lebih 2 tahun ditempati oleh Kantor Kelurahan sudah mengalami beberapa kerusakan seperti teras depan dengan keadaan flafon yang bocor merembet kemana-mana saat hujan tiba hal tersebut dikarenakan kurangnya cepat tanggap dalam melakukan perawatan. Masih ada beberapa staf kelurahan yang melakukan tindakan diskriminatif, dimana adanya perbedaan kesamaan hak yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat adanya hubungan kekerabatan/keluarga dalam pelayanan, bisa saja mereka dalam hal ini untuk didahulukan dalam melakukan tindakan pemberian pelayanan administrasi, serta tingkat keramahan yang berbeda dengan masyarakat yang lain untuk mendapatkan pelayanan yang sama dan kenyamanan saat melakukan proses prosedur pelayanan yang diberikan.

Disini jelas dikatakan bahwa perlunya penyelenggara Negara yang memiliki kepedulian tinggi dalam memberikan pelayanan publik dan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan prima dan adanya efisiensi kerja aparatur dalam memberikan pelayanan, serta pada penjelasan diatas pula yang mendasari saya untuk melakukan penelitian Tentang “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang kota Samarinda”.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

Kinerja adalah keluaran / hasil dari kegiatan atau program yang akan atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas yang terukur. Sejalan dengan itu dalam Peraturan Menteri PAN No:PER/09/M.PAN/5/2007 Tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan instansi pemerintah, pasal 1 disebutkan bahwa kinerja instansi pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi dan misi dan strategi instansi pemerintah yang menghasilkan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan - kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Menurut Mangkunegara (2002:22) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Aparatur Sipil Negara

Dalam undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi 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 serahi tugas dalam

suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif dengan demikian akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, maka akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Menurut Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional ini untuk menghindari terjadinya salah penafsiran dan membatasi ruang lingkup pembahasan sehingga diharapkan adanya pembatasan, sesuai dengan judul penelitian ini tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, Berlandaskan teori-teori diatas maka penulis mendefinisikan Kinerja ASN (Aparatur Sipil Negara) adalah hasil kerja atau tingkat pencapaian hasil kerja berdasarkan produktivitas, responsivitas, disiplin, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana dari Aparatur Sipil Negara yang di tempatkan oleh pejabat pembina kepegawaian untuk melakukan peran, tugas dan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan pemerintah untuk bertanggung jawab dalam mewujudkan pembangunan nasional, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan hasil kerja yang lebih baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono dalam Pasolong (2012:75-76). Penelitian Deskriptif yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.

Fokus Penelitian

1. Dalam penelitian ini akan ditentukan berdasarkan pada teori yang ada, adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - a. Produktivitas
 - b. Responsivitas
 - c. Disiplin
 - d. Kualitas Pelayanan
 - e. Sarana dan Prasarana
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Sebagai bahan pertimbangan Peneliti memilih lokasi ini untuk melakukan penelitian ialah karena di Kelurahan Mugirejo ini kinerja dari aparatur sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat masih ada hal yang kurang maksimal sehingga harus ditingkatkan.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Untuk memperoleh dua jenis data tersebut, maka diperlukan key informan dan juga informan. Untuk menentukan key informan digunakan tehnik *purposive sampling* sedangkan untuk informannya digunakan tehnik *accidental sampling*.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan (*key informan*) adalah Bapak Lurah Mugirejo, sedangkan Informannya ialah Sekretaris Kelurahan Mugirejo, Kepala Seksi di Kelurahan Mugirejo dan Masyarakat yang mendapatkan/memperoleh pelayanan di Kantor Kelurahan Mugirejo.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan *library research* (penelitian kepustakaan) dan *Field work research* (penelitian lapangan).

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian kepustakaan, dimana di dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dari literatur dan mempelajari buku-buku petunjuk teknis serta teori-teori yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*) yaitu peneliti berusaha mendapatkan data dan informasi dengan mengadakan pengamatan langsung dengan objek yang diteliti dengan cara :
 - a. Observasi, yaitu pengamatan langsung dilapangan.

- b. Wawancara, yaitu mengadakan wawancara untuk melengkapi keterangan-keterangan yang berkaitan dengan penelitian.
- c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data berdasarkan dokumentasi-dokumentasi yang ada sebagai sumber data.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data model interaktif. Menurut pandangan Mathew B. Miles dan Michael Huberman (2007:20) bahwa secara umum analisis data deskriptif terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Mugirejo adalah salah satu Kelurahan di Kecamatan Sungai Pinang, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Kelurahan Mugirejo yang berada di Kota Samarinda adalah hasil dari pemecahan atau pemekaran dari Kecamatan Sungai Pinang Dalam, berdasarkan Perda No. 1 Tahun 2006. Kelurahan Mugirejo sebagai salah satu Kelurahan di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dengan jumlah penduduk pada tahun 2017 adalah 16.555 jiwa atau sejumlah 4.064 KK.

Berdasarkan monografi, luas Kelurahan Mugirejo menurut penggunaan sebesar Luas wilayah menurut penggunaan : Luas Pemukiman 28 ha, Luas Persawahan 41 ha, Luas Perkebunan 5 ha, Luas Kuburan 5,32 ha, Perkantoran 5 ha, Luas Prasarana Umum lainnya 14 ha, sehingga jumlah keseluruhan wilayah penggunaan 98,32 ha.

Kelurahan Mugirejo merupakan salah satu Kelurahan di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dengan Kondisi Alam yang di dominasi oleh wilayah dataran, yang Luas Wilayah : 1.083,20 Ha

1. Batas Wilayah

- | | | |
|--------------------|---|--------------------------|
| a. Sebelah Utara | : | Kel. Gunung Lingai |
| b. Sebelah Selatan | : | Kel. Sambutan |
| c. Sebelah Barat | : | Kel. Sungai Pinang Dalam |
| d. Sebelah Timur | : | Kel. Tanah Merah |

Hasil Penelitian

Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda

Produktivitas

Produktivitas adalah tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur tingkat efektivitas dan pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output. Pasolong, (2006:50-51). Mengenai produktivitas suatu hal yang mengandung arti sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan

keseluruhan sumberdaya yang digunakan (*input*). Dengan kata lain bahwa produktivitas memiliki dua dimensi. Dimensi pertama adalah efektivitas yang mengarah kepada pencapaian target berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu, yang kedua yaitu efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

Produktivitas dari Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Mugirejo sudah berjalan cukup baik secara efektif dan efisien, sebab proses atau prosedur yang ada tidak terlalu panjang dengan melalui 1 atau 2 meja saja dibagian administrasi pelayanan serta dengan persyaratan yang dilengkapi oleh masyarakat, dengan adanya kepastian waktu dari 10 - 15 menit penyelesaiannya

Adapun hal-hal yang belum berjalan dengan maksimal diantaranya ialah penyelenggaraan pelayanan terganggu apabila mati lampu dikarenakan genset yang tidak bisa digunakan karna mengalami kerusakan.

Responsivitas

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. Pasolong, (2006:50-51)

Berdasarkan dari data-data yang didapatkan dari penulis melalui proses wawancara dengan narasumber yang ada berkaitan dengan Responsivitas kepada Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Mugirejo, penulis dapat dipahami bahwa Responsivitas dari Aparatur memang sudah cukup baik dan mereka pun sendiri juga menyadari akan hal tersebut dikarenakan para aparatur yang ada sedang dalam kondisi disibukkan dengan tanggungjawab dan tugas dari pekerjaannya masing-masing sehingga kurang memperhatikan lingkungan sekitar, disebabkan fokus akan pekerjaan yang diselesaikan dan akhirnya pada saat ada masyarakat yang datang mereka sibuk bekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya atau tidak ada diruangan dikarenakan sedang ke kamar kecil atau mendatangi Pak Lurah untuk menandatangani berkas serta adanya perbedaan hak yang didapatkan dari masyarakat yang datang dengan memiliki ikatan kekerabatan atau hubungan keluarga dengan aparatur yang bekerja di Kelurahan Mugirejo dalam mengurus administrasi pelayanan dengan tingkatan keramahan yang berbeda dan proses pelayanan yang terkadang didahulukan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah merupakan dengan melihat bagaimana dan seperti apa pelayanan yang diberikan aparatur Sipil Negara, namun jika berbicara tentang kualitas maka kita akan mengacu pada kepuasan masyarakat tentang pelayanan yang ada didapatkan dari Aparatur Sipil Negara dimana kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan yaitu masyarakat puas atau tidak puas. Pasolong,(2006:50-51).

Dari data-data tentang kualitas pelayanan dapat ditarik suatu informasi bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan sejauh ini masih belum ada dari masyarakat yang mengeluh seputar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang masuk melalui kotak saran atau langsung kepada Pak Lurah maupun staf kelurahan terlepas diluar dari pelayanan yang sudah diberlakukan atau sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang ditetapkan namun terkadang ada saja masyarakat yang langsung ke Kantor Kelurahan tanpa melampirkan keterangan dari RT serta terkadang masyarakat ada yang merasa persyaratan yang diberikan ribet dan berbelit-belit sehingga menghambat pelayanan yang diberikan, hal ini bukan saja semata-mata datang dari kualitas Aparatur Sipil Negara melainkan dari beberapa dari masyarakat yang datang tidak membawa berkas yang lengkap maka dengan demikian kualitas yang diberikan kepada masyarakat dari pegawai di Kantor Kelurahan sudah cukup baik dalam melayani masyarakat.

Disiplin

Secara umum disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan organisasi. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara organisasi dan pegawai. Prawirisentono, (1999).

Berkaitan dengan Kedisiplinan di Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang, penulis menarik dari informasi yang diperoleh bahwa Kedisiplinan dari Aparatur sudah cukup baik dimana pegawai tidak seluruhnya datang tidak tepat waktu, sama saja halnya saat jam pulang kerja, serta saat jam istirahat sudah usai masih saja dari beberapa aparaturnya yang belum berada di Kantor Kelurahan, walaupun terkadang keterlambatan disebabkan banjir.

Mengenai ketetapan waktu penyelesaian urusan administrasi pelayanan paling cepat kurang lebih 5-10 atau 15-20 menit apabila pengurusan administrasi pelayanan seperti surat keterangan SKCK, surat keterangan nikah, dan surat keterangan tidak mampu sedangkan pengurusan administrasi mengenai surat keterangan izin usaha, pembangunan, dan pertanahan dengan waktu yang tidak bisa dipastikan karna harus menunggu kelengkapan berkas dan mengecek ke lapangan untuk memastikan kebenaran data.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan No 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.

Sarana dan Prasarana dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik namun yang masih kurang misalkannya saja fasilitas komputer yang berfungsi hanya 1 unit dibagian pelayanan padahal ada beberapa masyarakat

yang melakukan perbedaan dalam mengurus administrasi maka dalam hal ini menggunakan operasional komputer secara bergantian dengan urusan administrasi yang berbeda sehingga membuat pelayanan berjalan lamban dan terkendala dengan membutuhkan waktu yang lama serta prasarana gedung yang mengalami kebocoran di flafon bagian halaman sehingga apabila hujan maka akan terjadi kebocoran dan berlumut sehingga hal tersebut seperti membuat prasarana gedung yang ada tidak terawat dengan baik.

Faktor pendukung kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Mugirejo

Faktor pendukung merupakan faktor yang mendukung seorang Aparatur Sipil Negara untuk meningkatkan dalam memberikan hasil kerjanya saat melayani kepada masyarakat. Faktor-faktor ini bisa berupa benda ataupun berbentuk lain, dengan adanya faktor ini seorang dapat lebih memiliki motivasi yang lebih baik dari sebelumnya. Adapun yang menjadi faktor pendukung dari kinerja aparatur Kelurahan Mugirejo ialah ;

1. Teknologi berbasis aplikasi pelayanan
Ialah aplikasi yang mempermudah administrasi pelayanan di Kelurahan Mugirejo dengan memasukkan nama atau nik dan memilih jenis pelayanan apa yang dipilih lalu langsung print.
2. Kerjasama Tim serta kordinasi atau arahan yang baik, berjalan dengan tugas, fungsi dan tanggungjawab.
Maka dengan kerjasama dari setiap individu dengan individu lain akan membentuk kordinasi yang berjalan dengan baik di dalam sebuah organisasi di lingkungan Kantor Kelurahan sesuai dengan jabatan yang diembannya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan tanggungjawab setiap aparatur.

Faktor penghambat kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Mugirejo

Berdasarkan dari hasil penelitian dan juga pembahasan pada sub-sub sebelumnya maka dapat Peneliti pahami bahwa yang menjadi faktor penghambat ini ialah:

1. Adanya diskriminatif dalam perbedaan responsivitas serta prosedur pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan.
2. Kedisiplinan aparatur saat jam datang, istirahat dan pulang kerja tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan.
3. Kurangnya unit komputer dibagian kasi dan bagian pelayanan administrasi atau kesra, lahan parkir yang kurang tersedia serta genset yang tidak dapat digunakan saat mati lampu dikarenakan rusak dan prasarana gedung yang tidak mendapatkan perawatan secara berkala.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dari penulis berkaitan dengan Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Mugirejo sudah cukup baik dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari informasi dan hasil wawancara yang didapatkan sesuai dari permasalahan yang ada dilapangan, dengan yang telah diuraikan melalui fokus penelitian, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari produktivitasnya berjalan cukup baik karna dari proses pelayanan yang diberikan tidak membuang waktu dan mudah dalam penyelesaian pelayanan dengan menggunakan dan memanfaatkan dari aplikasi pelayanan administrasi yang berbasis teknologi namun akan terkendala apabila saat terjadi mati lampu disebabkan ganset sedang keadaan rusak sehingga membuat proses kegiatan pelayanan akan terhenti sementara sampai listrik hidup kembali.
2. Responsivitas yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara berkaitan dengan respon dari Aparatur kepada masyarakat yang datang ke Kelurahan, dapat dikatakan sudah cukup baik, karna bisa dilihat saat ada masyarakat yang datang untuk mengurus urusannya para aparatur masih cenderung lambat merespon karna disibukkan dengan pekerjaannya serta perbedaan hak yang didapatkan dari masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan terlihat dari prosedur pelayanan yang berbeda atau dengan tingkat keramahan yang berbeda.
3. Disiplin pegawai Aparatur Sipil Negara di Kelurahan sudah cukup baik karna masih ada beberapa pegawai yang melanggar peraturan atas jam kerja yang telah ditentukan seperti halnya masuk kerja, jam istirahat, jam pulang yang tidak tepat pada waktunya, pelanggaran yang terjadi disebabkan tidak adanya sanksi atau hukuman yang diberlakukan bagi aparatur yang melanggarnya sehingga aparatur bisa meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas padahal sudah habis waktu jam istirahat serta pulang belum pada waktunya.
4. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara dengan melalui kepuasan masyarakat sebenarnya sudah cukup baik terlihat dari setiap individual Aparatur dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin dan dengan optimal hal ini dilihat karena pelayanan yang diberikan selama ini baik dan tidak ada keluhan yang datang atau disampaikan oleh masyarakat seputar pelayanan dari Aparatur Sipil Negara.
5. Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kelurahan sudah cukup baik dalam menunjang kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat namun masih ada beberapa hal yang kurang dari sarana seperti kurangnya fasilitas komputer disetiap bagian ruangan kasi dan dibagian pelayanan hanya 1 unit komputer yang berfungsi, serta kurang

tersedianya area parkir, genset yang tidak berfungsi saat mati lampu dan tidak terawatnya prasarana gedung kantor kelurahan dengan baik.

6. Teknologi berbasis aplikasi pelayanan administrasi yang mempermudah aparatur untuk melakukan pengurusan pelayanan kepada masyarakat sehingga langsung memasukkan nama atau NIK dan jenis urusan apa yang ingin dilakukan oleh masyarakat dan Kerjasama Tim serta kordinasi atau arahan pekerjaan yang baik berjalan sesuai dengan tugas, fungsi dan tanggungjawab.

Saran

Berdasarkan dari informasi yang didapatkan diatas, maka penulis menyampaikan saran kepada Pemerintah Kelurahan Mugirejo dalam rangka meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu :

1. Pemerintahan Kelurahan Mugirejo hendaknya lebih lagi berupaya untuk meningkatkan kinerja Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk lebih baik, beberapa hal yang perlu dilakukan adalah :
 - a. Pak Lurah lebih meningkatkan pengawasan terhadap aparatur sipil negara saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dengan demikian apabila ada salah satu aparatur yang melakukan tindakan diskriminatif terhadap masyarakat maka harus diberlakukannya teguran secara tertulis atau lisan dan sanksi yang tegas.
 - b. Meningkatkan disiplin Aparatur Sipil Negara untuk lebih patuh terhadap peraturan jam kerja mulai dari datang, istirahat dan pulang tepat pada waktunya sesuai dengan UU Nomor 5 Tahun 2014 dalam sanksi pelanggaran berupa peringatan, teguran secara lisan atau tertulis dan bisa berupa denda atau pencabutan jabatan.
 - c. Menambah sarana dengan menggunakan dana dari alokasi anggaran kecamatan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014, seperti penambahan fasilitas komputer 3 unit, perbaikan genset, pengecoran lahan parkir dan perawatan prasarana gedung kantor yang lebih diperhatikan seperti flafon serta pencegahan proses pelumutan pada tembok untuk lebih mendapatkan perawatan secara berkala sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metode Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Bernardin and Russel. 1993. *Human resources Management*, New York: Prentice Hall.
- Cascio. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh. Jakarta.

- Fuad Mas'ud, 2004, "*Survai Diagnosis Oraganisasional*," Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Moenir, A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mangkunegara, 2005. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2002, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohidi. Jakarta : UI Press.
- Noe, Raymond A, et al., 2003. *Human Resources Management: Gaining a Competitive Advantage*, 4th edition, McGraw-Hill/Irwin, New York.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Stephen P.Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi edisi kesepuluh*, alih bahasa. Jakarta: PT.Indeks kelompok Gramedia.
- Prawirosentono. Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. CV. Alfabeta : Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi.
- Sugiyono. 2003. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung; Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno,hadi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Widodo, Joko. (2007). *Analisa Kebijakan Publik*. Malang:Bayu Media Publishing

Dokumen-dokumen :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Ketentuan TAP MPR Nomor VI/2001 tentang Etika Politik dan pemerintah.
- Peraturan Menteri PAN No:PER/09/M.PAN/5/2007.
- Undang-Undang Nomor 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).
- Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2001 Tentang Peraturan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

