

## **EFEKTIFITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SUNGAI DAMA KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA**

**Ahmad Andra<sup>1</sup>, Iman Surya<sup>2</sup>, Melati Dama<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, di bawah bimbingan Bapak Dr. Iman Surya, S.Sos., M.Si dan Ibu Melati Dama, S.Sos., M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggali bagaimana Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik dan untuk mengetahui kendala – kendala Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik, agar kedepannya dapat memberikan informasi maupun pengetahuan, Serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model interaktif dari Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau reduksi data. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Sungai Dama sudah cukup baik, akan tetapi belum maksimal karena masih ada beberapa hambatan yang terjadi yaitu kurangnya sarana & prasarana dan juga kurangnya sumber daya manusia, kedua faktor penghambat ini menjadikan proses pelayanan publik tidak bekerja secara maksimal.*

***Kata Kunci:*** Efektivitas, kinerja, ASN, pelayanan, publik

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [andrsyahly07@gmail.com](mailto:andrsyahly07@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Peningkatan kualitas sumber daya aparatur sipil negara menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya aparatur sipil negara adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Selain itu, kualitas sumber daya aparatur sipil negara yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif.

Sumber daya manusia mempunyai dampak yang lebih besar terhadap efektivitas organisasi dibanding dengan sumber daya yang lain. Seberapa baik sumber daya manusia dikelola akan menentukan kesuksesan organisasi dimasa mendatang. Pengelolaan sumber daya manusia sendiri akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen organisasi pemerintah. Jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka efektivitas tidak akan tercapai. Kompleksitas pengelolaan sumber daya manusia sangat di pengaruhi oleh banyak faktor, hal ini sesuai dengan perkembangan dan kemajuanyang berlansung saat ini. Faktor lingkungan, perubahan teknologi yang cepat dan kompetisi internasional, ini beberapa faktor eksternal yang menyebabkan organisasi harus selalu mencari cara baru agar dapat memanfaatkan sumber daya manusia secara lebih efektif.

Saat ini perkembangan dan kemajuan diberbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kinerja para aparatur sipil negara yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Dewasa ini perubahan demi perubahan dalam meningkatkan kualitas kinerja aparatur sipil negara selalu menjadi fokus utama dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat, hal ini dipandang penting guna meningkatkan kinerja para aparatur sipil negara.

Uraian tentang kemajuan efektivitas kinerja aparatur sipil negara di atas dalam memajukan organisasi, dapat dilihat pada berbagai kegiatan penggalangan pelatihan ketatausahaan pada lembaga pemerintah maupun swasta. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggara pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan profesionalitas kerja dalam organisasi. Tujuan utama dari perkembangan pelayanan administrasi melalui efektivitas kinerja aparatur sipil negara adalah bagaimana upaya suatu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat guna bagi masyarakat, khususnya aparatur pemerintah agar lebih handal, professional, efektif dan efisien serta tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta bagaimana menyikapi dinamika proses perubahan lingkungan yang strategis yang bermutu dan mempunyai nilai positif dalam memberikan pelayanan yang baik bagi peningkatan pelayanan.

Dalam suatu organisasi atau lembaga sangat mengharapkan dan menghendaki suatu tingkat efektivitas kinerja yang baik, efektivitas kinerja yang baik pada gilirannya akan menghasilkan suatu produktivitas kerja yang optimal. Selain itu yang patut disadari oleh dinas publik atau aparatur tingkat daerah adalah bahwa pelayanan yang mereka berikan bukan hanya bergantung kepada kebaikan pelaksanaan tugas, melainkan juga ditentukan oleh penerima dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Hal ini semua menunjukkan tingkat kinerja yang mereka kerjakan. Banyak masyarakat yang masih mengeluhkan hasil kerja yang diberikan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat. Publik atau masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, bermutu dan mudah.

Efektivitas kinerja merupakan ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugas. Berbagai literatur, konsep yang membahas efektivitas kinerja menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa efektivitas kinerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuaian antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai dalam kerja dengan hasil yang baik. Jelasnya jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya dapat disebut efektif.

Selanjutnya, Pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan desentralisasi. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat. Pada prinsipnya, pelayanan publik senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa. Namun kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan

publik bukanlah sesuatu yang mudah. Kemudian, disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik saat ini semakin meluas dan menyentuh tidak saja pemenuhan atau penegakan hak-hak dasar manusia, seperti pendidikan, sandang, pangan, perumahan, pekerjaan yang layak, jaminan kesehatan, lingkungan hidup yang sehat, dan lain sebagainya, akan tetapi juga menyangkut hal-hal yang langsung menyentuh kehidupan masyarakat sehari-hari, seperti perijinan, identitas status, penyaluran kebutuhan bahan pokok, transportasi, telekomunikasi, dan sebagainya. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari hak dan kewajiban antara negara atau pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian layanan oleh aparatur negara atau pemerintah.

Oleh karena itu, kinerja pegawai merupakan salah satu komponen yang perlu untuk ditingkatkan, yaitu bagaimana kinerja seorang pegawai yang ada pada birokrasi dapat lebih memberikan kepuasan pelayanan terhadap orang yang menerima pelayanan tersebut. Dalam rangka peningkatan kinerja, seorang birokrat harus mampu mengembangkan inovasi dan lebih responsive terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Dalam proses peningkatan kinerja perlu didukung dari struktur birokrasi yang harus mampu memberikan ruang gerak kebebasan bertanggung jawab pada birokrat pelaksana untuk mengembangkan kreativitas dan beradaptasi dengan lingkungan yang menyertai pelaksanaan tugas dan fungsinya di lapangan. Untuk mengetahui terlaksana atau tidak bertanggung jawab pegawai sudah tentu memerlukan Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOPP). Standar itulah yang digunakan sebagai acuan, tolak ukur atau perbandingan antara pelayanan yang diterima atau yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Hal tersebut diatas merupakan hal-hal yang menjadi keinginan dan cita-cita masyarakat selama ini, di tingkat Kelurahan khususnya masyarakat yang ada di wilayah Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Masyarakat setempat sangat mengharapkan adanya pelayanan prima yang dilakukan oleh aparat yang berada di Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

Berdasarkan hasil observasi sementara penulis pada objek penelitian, yaitu pada Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda, penulis memperoleh beberapa masalah yang merupakan gejala rendahnya kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Gejala-gejala tersebut antara lain yaitu:

1. yang diberikan oleh pegawai kelurahan masih belum optimal, hal ini dapat terlihat dari masih terdapat pegawai yang terlambat masuk kantor dan pulang lebih cepat dari jam kerja kantor. Dalam pelayanan publik, hal ini tentu saja

tidak boleh terjadi, karena seorang pegawai seharusnya mampu untuk menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh instansi terkait.

2. Pegawai yang kurang tanggap dan kurang merespon masyarakat didalam memberikan pelayanan. Hal ini penulis dapatkan dari observasi penulis saat mewawancarai masyarakat yang mengurus keperluan di Kantor Kelurahan ini.
3. Masih adanya pegawai yang menunda-nunda pekerjaan, seperti surat-surat keterangan atau surat pengantar yang lambat selesai. Hal ini bertentangan dengan keinginan masyarakat yang ingin diberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, artinya masyarakat ingin dilayani dengan cepat, mudah, bermutu, ramah, nyaman, transparan, serta prosedur pelayanan yang baik dan benar.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan Judul “Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Efektifitas***

Menurut T. Hani Handoko (2003:54) efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan

Handayani (2002:16) efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran yaitu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Gie (2000:24) menyatakan bahwa efektivitas merupakan keadaan atau kemampuan kerja yang dilaksanakan oleh manusia untuk memberikan nilai guna yang diharapkan..

### ***Kinerja***

Widodo (2006:75) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dari definisi di atas kinerja lebih di tekankan pada tanggungjawab dengan hasil yang diharapkan.

Mangkunegara (2002:67) yang mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam kerja melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Tika (2006:14) bahwa kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

### ***Indikator Kinerja***

Moehariono (2012:108) mendefinisikan indikator kinerja sebagai berikut:

1. Indikator kinerja adalah nilai atau karakteristik tertentu yang digunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan.
2. Indikator kinerja adalah alat ukur yang digunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan

Indikator untuk mengukur kinerja pegawai menurut Stephen P. Robbins (2006:260) secara individu, yaitu:

1. Kualitas, Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
2. Kuantitas, Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Kemandirian, Merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

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

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara mengatakan bahwa “Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Aparatur Sipil Negara yang kemudian disingkat ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.”

Peran dari Pegawai ASN menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 adalah Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

### ***Pelayanan Publik***

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 menyebutkan bahwa, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lebih lanjut menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi tiga kelompok pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan barang publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti listrik, air bersih dan infrastruktur.
2. Pelayanan jasa publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pelayanan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, dan pelayanan transportasi angkutan umum.
3. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, seperti pembuatan KTP, Sertifikat tanah, Akta kelahiran, Akta kematian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Paspor.

### ***Bentuk Pelayanan Publik***

Menurut Moenir (2006:190), ada tiga macam bentuk pelayanan publik, yaitu:

#### 1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan, syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memenuhi benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.
  - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu secara lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
  - c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
  - d. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalihkan tugas.
  - e. Tidak melayanin orang yang sekedar “ngobrol” dengan cara sopan.
- #### 2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, yaitu:

- a. Layanan berupa petunjuk berbentuk tulisan, gambar, sket dan tanda.
- b. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.

Pada dasarnya semua orang mengetengahkan suatu masalah kepada instansi atau badan, menginginkan ada tanggapan atas masalah yang diutarakan. Meskipun tanggapan yang diharapkan hanya berupa ucapan terima kasih, namun hal itu mempunyai makna yang besar, terutama dari segi layanan.

### 3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil dari perbuatan atau pekerjaan. Jenis layanan ini tidak terhindar dari jenis layanan lisan, jadi antara layanan lisan dan layanan perbuatan sering bergabung. Adapun faktor yang mendukung dari layanan perbuatan meliputi dua hal, yaitu:

- a. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.
- b. Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.

Jadi berdasarkan jenis pelayanan publik diatas dapat kita ketahui bahwa setiap jenis pelayanan publik mempunyai syarat dan ketentuan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan memuaskan pengguna layanan.

#### ***Asas-asas Pelayanan Publik***

Menurut Ibrahim dalam bukunya Konsep Reinventing Government dan Batnishing Bureaucracy (2008: 20-28) asas-asas pelayanan publik, antara lain :

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (Tentunya Kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan proses hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut).
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
- d. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal” , maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Birokrasi pemerintahan maupun organisasi perusahaan. Menurut Lovelock dalam Sumaryadi (2010:183) menyatakan bahwa sulit untuk mengukur kualitas pelayanan, tidak ada satu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan.

Menurut Lukman dalam Pasolong (2007:134), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Jadi kualitas pelayanan dapat dilihat dari cara memberikan atau menyajikan suatu pelayanan kepada masyarakat dengan baik sehingga akan berpengaruh pada kepuasan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

### ***Standar Pelayanan Publik***

Standar Pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, yaitu :

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas
12. yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
13. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan

14. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

### **Metode Penelitian**

Penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan secara apa adanya.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda*** *Kualitas*

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara aparatur daam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Tjiptono (2006:59), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya. Kelurahan Sungai Dama di nilai sudah baik, hal ini terlihat dari cara aparatur melani masyarakat dengan cepat dan ramah serta sesuai dengan alur pelayanan yang tertera di Kelurahan Sungai Dama. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur tidak berbelit belit sehingga memudahkan masyarakat yang sedang berurusan. Kemudian pelayanan yang dihasilkan oleh aparatur kelurahan sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat karena masyarakat merasa puas dengan kualitas kinerja para aparatur.

#### *Kuantitas*

Kuantitas yang dimaksud adalah jumlah atau banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. . Hasibuan (2006:34) yang mengatakan bahwa kuantitas kerja adalah jumlah pekerjaan yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dan didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan. Kuantitas kerja dapat dikaitkan dengan prestasi seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang digambarkan dalam jumlah pekerjaan, kuantitas kerja aparatur sipil negara di

kelurahan sungai dama sudah dapat dikatakan cukup baik hal tersebut dapat di lihat dari hasil pelayanan yang dikerjakan dalam sehari bisa sampai tujuh pekerjaan bahkan lebih, akan tetapi ada beberapa penghambat yang menjadikan proses pelayanan bisa tertunda contohnya masalah teknis berupa komputer yang digunakan untuk melayani masyarakat tidak bekerja dengan maksimal.

#### *Ketepatan Waktu*

Ketepatan waktu merupakan hal yang tidak kalah penting dalam pelayanan. Ketepatan waktu tersebut menyangkut dengan sesuai atau tidaknya suatu pekerjaan diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Di Kantor Kelurahan Sungai Dama memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk disiplin agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan batasan waktu yang diharapkan”. Dilihat dari observasi yang peneliti lakukan selama proses penelitian di Kelurahan Sungai Dama tersebut penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dari proses menanyakan keperluan kepada masyarakat dan penyelesaian pelayanan dalam kurun waktu sekitar 10 sampai 25 menit ini sudah sesuai dengan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti.

#### *Kemandirian*

Kemandirian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu sikap yang menunjukkan bahwa seseorang dapat berinisiatif dan inovatif dalam mengerjakan suatu pekerjaannya. Kemandirian merupakan sikap yang tercermin bahwa seseorang dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan kemampuan diri sendiri. Seseorang yang memiliki rasa kemandirian yang tinggi akan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, jika seseorang tidak memiliki rasa kemandirian terhadap pekerjaannya akan memiliki sikap yang negatif pula terhadap pekerjaannya. Kepala Seksi Pemerintahan & Trantib dan Kepala Seksi kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat di Kelurahan Sungai Dama dapat dikatakan bahwa Kemandirian yang di miliki oleh para aparatur sudah baik ini dilihat dari pada saat mereka melaksanakan tugas tidak perlu harus di arahkan lagi karena mereka sudah mengetahui tugasnya masing masing, bahkan di beberapa waktu para pegawai mempunyai inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara semisal bagian pelayanan kosong para pegawai yang tidak memiliki kesibukan dapat membantu melayani di bagian pelayanan.

***Faktor penghambat Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.***

Berdasarkan observasi dan penelitian yang dilakukan oleh penulis lakukan, ada beberapa faktor yang menjadi penghambat Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik:

1. Sarana dan Prasarana, merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi pelaksanaan kerja yang ada di Kelurahan Sungai Dama. Berdasarkan observasi dan penelitian yang dilakukan oleh penulis secara langsung, terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dari proses pelayanan publik di Kelurahan Sungai Dama yaitu kurangnya sarana dan prasarana sehingga pelayanan yang diberijkan terkadang kurang optimal
2. Sumber Daya Manusia  
faktor penghambat proses pelayanan publik adalah kurangnya tenaga aparatur membuat proses pelayanan di kelurahan sungai dama menjadi kurang maksimal, biasanya masyarakat yang mengurus keperluan di kelurahan terlalu banyak dan tidak sebanding dengan jumlah aparatur yang ada di Kelurahan. Kasus seperti ini butuh perhatian dari pihak yang berkaitan, terutama Pemerintah Kota Samarinda harus menambah tenaga kerja di Kelurahan Kungai Dama agar dapat meningkatkan kinerja aparatur dalam pelayanan publik yang ada di Kelurahan Sungai Dama Kecamatan samarinda Ilir Kota Samarinda.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Kualitas kinerja yang dihasilkan oleh aparatur Kelurahan Sungai Dama di nilai sudah baik, hal ini dapat dilihat dari cara aparatur melayani masyarakat dengan cepat dan ramah serta sesuai dengan alur pelayanan yang tertera di Kelurahan Sungai Dama. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur tidak berbelit belit sehingga memudahkan masyarakat yang sedang berurusan. Kemudian pelayanan yang dihasilkan oleh aparatur kelurahan sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat karena masyarakat merasa puas dengan kualitas kinerja yang di hasilkan oleh para aparatur.
2. Kuantitas kinerja aparatur sipil negara di kelurahan sungai dama sudah dapat dikatakan cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari hasil pelayanan yang dikerjakan dalam sehari bisa sampai tujuh pekerjaan bahkan lebih yang dapat terselesaikan, akan tetapi ada beberapa penghambat yang menjadikan proses pelayanan menjadi tertunda contohnya masalah teknis berupa komputer yang digunakan untuk melayani masyarakat tidak bekerja dengan maksimal dan terkadang petugas yang bertanda tangan tidak ada di kantor membuat masyarakat menunggu atau kembali keesokan harinya.
3. Ketepatan waktu yang dimiliki oleh aparatur dalam proses pelayanan sudah dikatakan baik hal ini terlihat dari para aparatur sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur standar operasional pelayanan yang ada di kelurahan sungai dama, dalam proses pengerjaannya para aparatur sudah memiliki batasan waktu ditambah lagi respon masyarakat yang menerima layanan

merasa puas karena keperluannya di kelurahan sungai dama dapat selesai dengan waktu yang telah ditentukan. Di Kelurahan Sungai Dama ini terdapat batasan waktu dalam penyelesaian pelayanan yaitu 10-25 menit sesuai dengan surat-surat yang di urus atau yang di perlukan.

4. Kemandirian yang di miliki oleh para aparatur sudah baik ini dilihat dari pada saat mereka melaksanakan tugas tidak perlu harus di arahkan lagi karena mereka sudah mengetahui tugasnya masing masing, bahkan sudah memiliki rasa inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan. Misalnya pada saat di bagian pelayanan kosong ada staf yang bukan bagian pelayanan yang tak memiliki kesibukan maka dia membantu bagian pelayanan untuk sementara.
5. Faktor penghambat efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di kelurahan sungai dama yaitu kurangnya sarana dan prasarana dan juga kurangnya sumber daya manusia, kedua faktor penghambat ini menjadikan proses pelayanan publik terganggu.

### **Saran**

1. Lurah Sungai Dama sebaiknya menambahkann sarana dan prasarana seperti Komputer guna mendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat dan Kipas angin diruang pelayanan untuk pengguna layanan agar masyarakat yang melakukan pelayanan pun merasa nyaman tidak kepanasan kalau sedang menunggu. Selain itu, perlu adanya penambahan lemari box untuk menyimpan kertas kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar terlihat bersih dan rapi sehingga pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Lurah sebaiknya mengawasi aparatur yang ada di Kelurahan agar tidak meninggalkan kantor pada saat jam kerja, sehingga tidak menghambat proses pelayanan yang ada di Kelurahan Sungai Dama.
3. Perlu adanya kerja sama antara pemerintah kota dengan pihak Kelurahan, pemerintah harus menambah tenaga kerja pegawai di kelurahan sungai dama, terutama dibagian pelayanan publik karena dibagian pelayanan masih membutuhkan tenaga kerja.

### **Daftar Pustaka**

- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi: Yogyakarta
- Hartini Sri, Setiajeng Kadarsih dan Tedi Sudrajat. 2014. *Hukum Kepegawaian di Indonesia*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Handoko, T, Hani. 2003. *Manajemen*, BPFE: Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Refika Aditama: Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Refika Aditma: Bandung.

- Priansa Doni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, dan Profesional*. Alfabeta: Bandung.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju: Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.

***Dokumen-dokumen:***

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negara*.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.