

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
(ASN) KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN SIBOLANGIT KABUPATEN DELI
SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

**SASTRA
198520041**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 20/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)20/10/23

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN SIBOLANGIT KABUPATEN DELI
SERDANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas**

Medan Area

OLEH:

**SASTRA
198520041**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/10/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/10/23

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang

Nama : Sastra

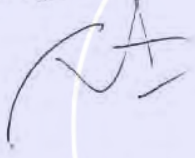
NPM : 198520041


Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui oleh,
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Syafruddin Ritonga, S. Sos, MAP


Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol



Mengetahui,

Dekan

Ka. Prodi Administrasi Publik



Effiati Juliana Hasibuan, M.Si



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol

Tanggal



PENGAJUAN KOMISI PEMBIMBING PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Politik Universitas Medan Area

Nama : SASTRA

NPM : 188520041

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Berencana akan melakukan penelitian dengan judul :

1. Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit
2. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Perekota Penduduk di Kecamatan Sibolangit

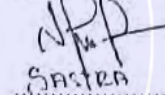
Dengan dosen pembimbing :

1. Dr. H. Syafrudin Ritonga, S.Sos, M.Si
2. Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Demikian surat permohonan pengajuan judul dan dosen pembimbing ini dibuat untuk dapat ditentukan oleh ketua Program Studi Ilmu.....

Medan, 6 Oktober 2022

Hormat Saya,


SASTRA

Judul Penelitian yang disetujui No : (1)

Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit

Dengan dosen pembimbing :

1. Ketua/ Pembimbing I : Dr. H. Syafrudin Ritonga, S.Sos, M.Si
2. Anggota/ Pembimbing II : Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol
3. Sekretaris : Bellahmameo Simamora S.IP, M.PA

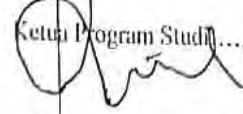
Catatan :

.....
.....
.....

Medan, 6 Oktober 2022

Disetujui oleh

Ketua Program Studi.....


Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Juli 2023



198520041

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/ SKRIPSI/ TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sastra

NPM : 198520041

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non – exclusive Royalty – Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul: Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media /format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir /skripsi/ tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Juli 2023

Menyatakan



ABSTRAK

ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SIBOLANGIT KABUPATEN DELI SERDANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kecamatan Sibolangit, Deli Serdang, Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan fokus kepada hal-hal yang berkaitan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sekitar. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sementara analisis data melibatkan reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi dengan menggunakan berbagai sumber. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas kerja ASN di Kantor Camat Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang masih kurang baik sehingga berdampak pada kinerja mereka dalam memberikan pelayanan. Masih banyak ASN yang kurang disiplin dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan mereka serta respons terhadap peraturan kerja yang masih rendah. Kekurangan sumber daya manusia, terutama dalam pejabat struktural, menyebabkan ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dengan tugas pokok. Ketidaklengkapan sarana dan prasarana kantor serta kendala akses internet menjadi permasalahan yang dapat mengganggu kualitas kerja para ASN. Pelatihan dan bimbingan teknis yang dilakukan juga dinilai masih belum maksimal dalam meningkatkan kualitas kerja.

Kata kunci ; *Kinerja Aparatur Sipil Negara; Pelayanan Publik; Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdan.*

ABSTRACT

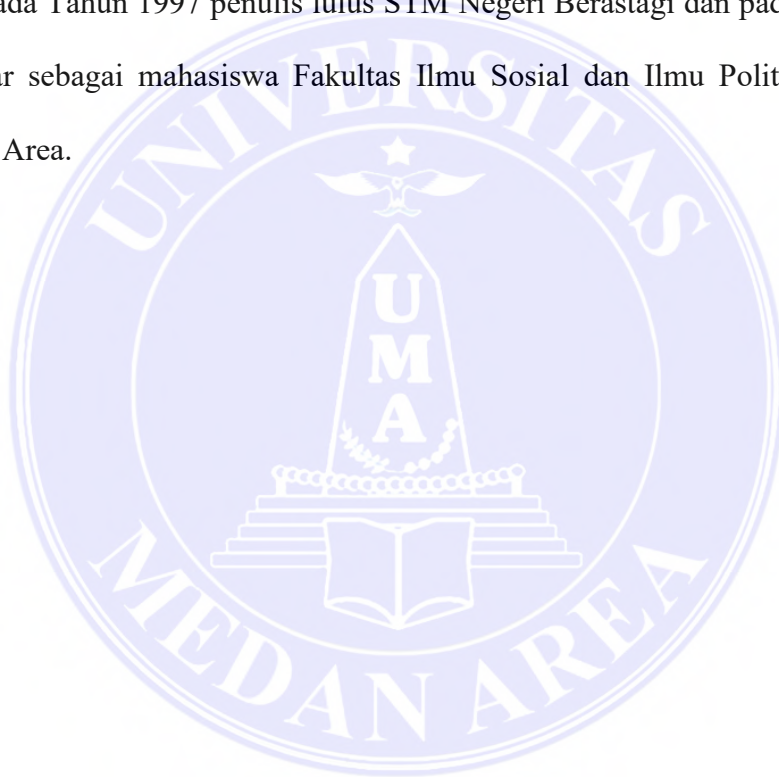
ANALYSIS OF CIVIL SERVANTS' PERFORMANCE (ASN) IN PUBLIC SERVICES IN THE SIBOLANGIT SUB-DISTRICT, DELI SERDANG REGENCY

This research aims to determine the performance of Civil Servants (ASN) in providing public services in the Sibolangit Sub-District, Deli Serdang, North Sumatra. The research methodology used is a qualitative approach with a focus on aspects related to the performance of Civil Servants (ASN) in the Sibolangit Sub-District, Deli Serdang Regency, in delivering public services to the local community. Data was collected through observation, interviews, and documentation, while data analysis involved data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data validity was maintained through triangulation using various sources. The research results indicate that the quality of work of ASN at the Sibolangit Sub-District Office, Deli Serdang Regency, is still inadequate, which affects their performance in providing services. There are still many ASN who lack discipline and responsibility towards their work, and their response to work regulations is still low. The shortage of human resources, especially in structural positions, leads to a mismatch between educational backgrounds and job duties. The inadequacy of office facilities and infrastructure, as well as internet access constraints, are issues that can disrupt the quality of work of ASN. Training and technical guidance conducted are also considered to be not yet optimal in improving work quality.

Keywords: *Civil Servants' Performance; Public Services; Sibolangit Sub-District, Deli Serdang Regency.*

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Sibolangit pada tanggal 26 Juni 1979 Anak dari Taren Br Ketaren dan Sobat Tarigan. Penulis merupakan Putri Ke 4 dari 4 bersaudara. Penulis menempuh pendidikan di Sekolah Dasar SD N Momor 106199 Kotasari, Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang dan lulus tahun 1994. Kemudian Penulis melanjutkan Pendidikan di SLP Negeri 1 Galang dan lulus pada Tahun 1997 penulis lulus STM Negeri Berastagi dan pada Tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang”**.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan persyaratan untuk menyelesaikan Studi Strata Satu (S-1) Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banya mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara materil maupun moril, maka untuk itu penulis banya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area
3. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol. selaku ketua program studi Administrasi Publik juga selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing-2 skripsi saya yang sudah banyak berperan penting dan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan proposal skripsi
4. Bapak Dr. H. Syafruddin Ritonga MAP. selaku dosen pembimbing-I yang sudah berkenan meluangkan waktunya demi memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol selaku dosen pembimbing-II yang sudah berkenan meluangkan waktunya demi memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Bapak Beltah Mamero Simamora, S.IP, M.PA selaku sekretaris, yang telah memberikan saran dan tanggapan dalam Peneulisan skripsi ini

7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Segenap Tenaga pendidik Universitas Medan Area yang berkenan memberikan bantuan kepada penulis.
9. Seluruh keluarga yang telah mendukung saya untuk menyelesaikan proposal skripsi
10. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik atas motivasi dan semangatnya saling mengingatkan untuk menyelesaikan studi.
11. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memotivasi untuk menyelesaikan studi.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca.

Medan, 2023

Hormat Saya,

Sastra

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I: PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II: LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1. Pengertian Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.3. Motivasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Disiplin	14
2.5. Pelayanan Publik	15
2.6. Kerangka Berpikir	41
2.7. Penelitian Terdahulu	43
BAB III: METODE PENELITIAN	45
3.1. Jenis Penelitian	45
3.2. Informan Penelitian	46
3.3. Fokus Penelitian	47
3.4. Tehnik Pengumpulan Data	47
3.5. Tehnik Analisis Data	49
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	51
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
4.1.1 Kondisi Penduduk	53
4.1.2 Pemerintahan	55
4.1.3 Struktur Organisasi.....	58
4.2. Hasil Penelitian	60
4.2.1 Analisis Kinerja ASN Kecamatan Sibolangit	60

4.2.2 Faktor Penghambat Kinerja ASN Kecamatan Sibolangit	72
4.3. Pembahasan	76
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jadwal Penyelesaian Skripsi	51
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Menurut Umur	55
Tabel 4.3. Tingkat Pendidikan ASN Kecamatan Sibolangit.....	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir.....	43
Gambar 4.1 Persentase ASN Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4.2 Struktur Pemerintahan Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang.....	58



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan manusia dalam kehidupan berorganisasi didasarkan pada kenyataan bahwa manusia tidak hanya memiliki berbagai cara dan kemampuan, tetapi juga harus dihormati dan dijunjung tinggi keberadaannya. Faktor keberadaan manusia dalam organisasi telah menjadikannya sebagai makhluk dominan dalam menentukan upaya pencapaian tujuan organisasi. Manusia telah berperan penting dalam setiap kegiatan/pekerjaan organisasi atau instansi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi/instansi itu. Tujuan tidak akan terwujud tanpa peran aktif Aparatur Sipil Negara (ASN) meskipun fasilitas yang dimiliki instansi sudah memadai. Sarana dan prasarana yang canggih dan lengkap sekalipun yang dimiliki oleh suatu instansi atau lembaga tidak ada manfaatnya bagi instansi atau lembaga tersebut jika tidak ada peran aktif dari Aparatur Sipil Negara (ASN)nya yang tidak terlibat.

Dalam perkembangannya, semakin banyak tantangan baru yang begitu kompleks sehingga menjadi syarat penting untuk memiliki sumber daya atau kemampuan manusia yang berkualitas. Untuk itu, perlu dilakukan upaya peningkatan dan pengembangan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia. Dalam suatu organisasi atau instansi, yang tepatnya berada di sebuah institusi pemerintahan, atau mereka yang disebut sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Para Aparatur Sipil Negara tersebut harus mampu meningkatkan produktivitas kinerjanya. Oleh karena itu, diperlukan seorang

Aparatur Sipil Negara yang memiliki sikap profesionalisme, dan kompetensi yang tinggi, karena dapat mendukung peningkatan kinerja dari organisasi atau instansi.

Kinerja individu dari Aparatur Sipil Negara dapat ditingkatkan jika ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan. Kinerja Aparatur Sipil Negara itu sendiri dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan motivasi kerja. Kepuasan kerja sendiri merupakan perasaan individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan perasaan yang hadir dari hasil dan penilaian, yaitu ukuran seberapa baik pekerjaan mereka yang secara keseluruhan telah mampu memenuhi kebutuhan. Sedangkan motivasi kerja adalah suatu keadaan atau tenaga yang menggerakkan Aparatur Sipil Negara untuk terarah dan terfokus pada pencapaian tujuan suatu lembaga.

Kinerja merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap dari mereka memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya. Manajemen dapat mengukur kinerja dari masing-masing individu yang bekerja berdasarkan kinerja masing-masing. Pengukuran kinerja itu sendiri merupakan sebuah tindakan, bukan sebuah peristiwa yang terdiri dari berbagai komponen. Hasil performa tidak bisa langsung terlihat. Kinerja sendiri sangat erat kaitannya dengan perpaduan antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Salah satu faktor yang berperan penting dalam mengukur kinerja seseorang dalam suatu organisasi adalah keterampilan mereka dalam instansi itu sendiri. (Nimran U, 2015)

Pengelolaan kinerja bukan hanya merupakan sebuah alat untuk melakukan evaluasi terhadap Aparatur Sipil Negara, melainkan sebagai strategi untuk

melakukan penilaian dan memotivasi peningkatan produktivitas kerja dari mereka. Keberhasilan pengelolaan kinerja terhadap Aparatur Sipil Negara ditentukan oleh sistem penilaian yang dapat mengakomodasi kebutuhan sebuah instansi dalam menciptakan keunggulan kompetitif (Anthony, 1996).

Kinerja diartikan sebagai suatu usaha seseorang yang dicapai melalui kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Menurut pandangan Byars bahwa kinerja merupakan hasil keterkaitan antar usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Kinerja yang tinggi sebagai suatu langkah untuk menuju pada proses tercapainya tujuan lembaga yang bersangkutan (Rivai, 2004). Oleh karena itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut. Pada sisi lain, Siagian mengungkapkan terdapat beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja seseorang di antaranya adalah sifat agresif, kreativitas yang tinggi, kepercayaan pada diri sendiri, kemampuan untuk mengendalikan diri, serta kualitas pekerjaan dan masalah inovasi dan prakarsa (Siagian, 1988).

Kinerja adalah tingkat-tingkat kinerja yang tinggi sebagian merupakan fungsi dari tiadanya rintangan-rintangan pengendali Aparatur Sipil Negara (ASN) itu sendiri. Meskipun seorang individu bersedia dan mampu, bisa saja terdapat rintangan yang menjadi penghambat dalam melaksanakan kinerjanya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) (Robbins, 2003). Kusriyanto mendefinisikan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai suatu perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (Kusriyanto, 1991).

Penilaian kinerja atau penilaian prestasi karyawan adalah suatu proses yang digunakan pemimpin untuk menentukan apakah seorang Aparatur Sipil

Negara (ASN) mampu menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan definisi-definisi yang telah dipaparkan, maka dapat diartikan bahwa kinerja merupakan sebuah tindakan (kata kerja) bukan sebagai peristiwa (kata benda). Kinerja merupakan suatu tindakan yang terdiri atas beberapa unsur dan bukan merupakan hasil dalam sekejap mata. Kinerja merupakan suatu proses. Mengatur kinerja merupakan sebuah proses berkesinambungan yang melibatkan sumber daya manusia untuk mencapai hasil yang diinginkan (E & Megginson, 1981) (Mangkunegara, 2005).

Penilaian kinerja merupakan suatu proses instansi untuk menilai kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)nya. Secara umum, hal tersebut dilakukan untuk memberi umpan balik kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam upaya memperbaiki kinerjanya guna meningkatkan produktivitas sebuah instansi, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) di sebuah instansi. Sistem manajemen kinerja yang tidak efektif dapat menyebabkan beban yang besar, agar sistem manajemen kerja efektif dan mengalami peningkatan, maka akan bermanfaat sebagai alat administrasi, alat pengembangan, dan bersifat legal serta terikat dengan pekerjaan yang dilakukan.

Berikut ini merupakan tujuan kinerja yang dikemukakan oleh Sunyoto dalam (Mangkunegara, 2005), yaitu:

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian, dan besarnya balas jasa.
- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat menyelesaikan pekerjaannya.

- c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam instansi.
- d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, dan pengawasan.
- e. Sebagai alat untuk peningkatan motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) sehingga mampu mencapai *performance* yang baik.

Produktivitas seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) dipengaruhi oleh tiga faktor, faktor pertama yaitu *innate ability* yang terdiri dari bakat, minat, kepribadian, dan faktor fisik, faktor kedua yaitu usaha yang meliputi motivasi, etika kerja, desain pekerjaan, dan penampilan kerja, faktor ketiga yaitu dorongan yang meliputi pelatihan, perlengkapan, harapan-harapan sebuah instansi dan produktivitas kelompok kerja (Jackson.H.John., 2001).

Terdapat beberapa hal yang menjadi faktor penting pendorong seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) akan lebih berprestasi dalam pekerjaannya, yaitu: ia merasa dibutuhkan oleh instansinya, instansi menyediakan peluang bagi prestasi kerja mereka untuk dihargai dan diberi ganjaran yang sesuai, dipercaya dan diperlakukan dengan hormat, dan instansi memberikan peluang dan sejauh mungkin mempergunakan kemampuan mereka untuk berkembang di instansi tempat mereka bekerja. Pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan akuntabilitas. Indikator variabel kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) terdiri dari *Quality, Quantity, Timelines, Cost Effectiveness, Need Supervision, dan Interpersonal Impact* (Bernardin, 1995).

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian (Hasibuan, 2007). Sedangkan Menurut Widjaja Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya, Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga baik kantor maupun perusahaan dengan mendapatkan gaji (Widjaja, 2006).

Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pekerja atau *worker*, mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang atasan untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Musaneff, 1984). Menurut Suharno Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dia bekerja untuk digaji dan sebagai penggerak utama dari setiap organisasi, tanpa mereka organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti, hal-hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja, kualitas kerja, disiplin kerja, serta loyalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap perusahaan (Suharno, 2008).

Berdasarkan uraian diatas, Aparatur Sipil Negara (ASN) atau yang biasa disebut Aparatur Sipil Negara dalam sebuah institusi pemerintahan merupakan modal pokok dalam organisasi pemerintah. Dikatakan bahwa Aparatur Sipil Negara merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil atau tidak organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada mereka yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi instansi tersebut. Aparatur Sipil Negara yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, akan mendapatkan imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan. Serta sangat berpengaruh terhadap kualitas, disiplin, serta loyalitas kerja pada Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal ini pula yang berlaku di kalangan Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan publik.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, bahwa kehadiran Aparatur Sipil Negara dalam sebuah organisasi maupun instansi pemerintahan merupakan aspek penting. Dalam hal ini, kehadiran Aparatur Sipil Negara di kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan publik menjadi hal yang menarik untuk diteliti lebih lanjut.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang” ini akan memfokuskan kepada hal-hal yang berkaitan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sekitar.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) kecamatan di Sibolangit dalam memberikan pelayanan publik?
2. Hambatan apa saja yang dialami oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kecamatan Sibolangit?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kecamatan Sibolangit, Deli Serdang, Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kecamatan Sibolangit, Deli Serdang, Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi Aparatur Sipil Negara (ASN) kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kecamatan Sibolangit

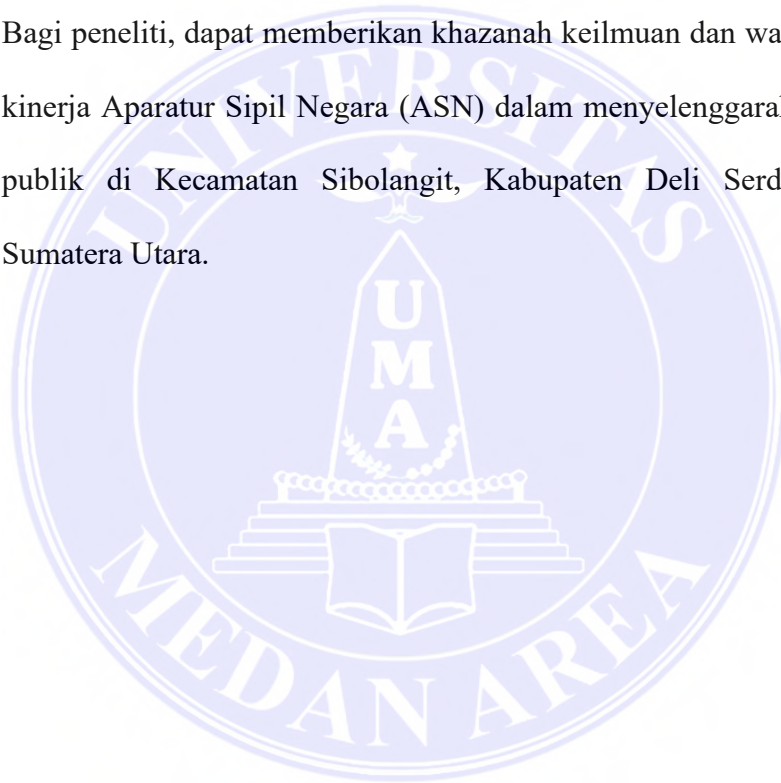
1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti membagi manfaat penelitian menjadi manfaat dari sisi akademis dan dari sisi praktis. Adapun manfaat dalam penelitian adalah:

1. Bagi Pemerintah, dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang faktor dan hambatan, serta menganalisis kinerja para

Aparatur Sipil Negara khususnya yang berada di Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan publik Program Pemberdayaan Masyarakat dalam pembangunan umum infrastruktur di desa.

2. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi atau pedoman untuk perbandingan penelitian selanjutnya terkait kinerja Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan publik.
3. Bagi peneliti, dapat memberikan khazanah keilmuan dan wawasan tentang kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis

Analisis berasal dari bahasa Inggris yaitu *analyze* yang artinya: mengupas, menguraikan, mengulas, dan membahas. Analisis merupakan proses mengurai suatu hal menjadi berbagai unsur yang terpisah untuk memahami sifat, hubungan, dan peranan masing-masing unsur. Dalam linguistik, analisa atau analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa secara mendalam.

Steers, 1985 dalam (Dwiyanto, 2006) analisis secara umum sering juga disebut pembagian. Analisis atau pembagian berarti pemecah belahan atau penguraian bagian dari keseluruhan yang selalu berhubungan dan suatu keseluruhan adalah terdiri dari atas bagian-bagian. Ditinjau dari sudut kualitas pelayanan masyarakat.

Menurut (Komaruddin, 2001) pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Menurut Harahap dalam (Azwar, 2019) pengertian Analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.

Berdasarkan pada pendapat ahli di atas dapat dikatakan bahwa analisis merupakan kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan dari bagian-

bagian menjadi satu keseluruhan terpadu.

2.2 Kinerja

Kinerja dalam Tesaurus Bahasa Indonesia (2008) berarti kemampuan, penampilan, prestasi dan kapasitas. Menurut *The Scriber-Bantam English Dictionary* (1979), kinerja berasal dari kata “*to perform*” yang memiliki beberapa arti, yaitu: (a) melakukan, menjalankan, melaksanakan, (b) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar, (c) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab, dan (d) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh (Mangkunegara A. A., 2005) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Lebih lanjut Mangkunegara menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok (Mangkunegara A. A., 2005). Sedangkan menurut (Mahsun, 2006) kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu

kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Kinerja individu adalah hasil kerja seseorang yang dipengaruhi oleh kompetensi individu, dukungan organisasi dan dukungan manajemen. Kompetensi individu adalah kemampuan dan keterampilan seseorang melakukan kerja. Kompetensi individu dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu : pengetahuan (knowledge), keterampilan kerja (skills), sikap atau perilaku kerja (attitude), motivasi atau etos kerja dan karakteristik khusus yang diperlukan pekerjaan (Haryono, 2018)

Kinerja adalah hasil yang telah dicapai dari apa yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan prestasi kerja atau *performance*, yaitu hasil kerja selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara A. A., 2005).

Kinerja memiliki banyak dimensi yang masing-masing mempunyai arti penting. Dimensi yang satu tidak lebih penting dari dimensi yang lainnya. Maka dalam proses pengukuran kinerja sebaiknya semua dimensi diukur dan diberlakukan sama. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan dalam memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja.

Adapun beberapa Indikator kinerja menurut (Ambar T. Sulistiyani, 2003) adalah:

1. Kemampuan (*capability*) adalah kemampuan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas.
2. Prakarsa inisiatif (*initiative*) yakni bersemangat dalam menyelesaikan tugasnya, serta kemampuan dalam membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu.
3. Ketepatan waktu (*time accuracy*) Adalah ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Kualitas hasil kerja (*quality of work*) adalah menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.

Komunikasi (*communication*) Adalah adanya interaksi satu sama lain untuk mendukung aktifitas kerja yang sedang dijalani.

2.3 Motivasi

Motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu (Lutahn, 1995). Sedangkan menurut Kartono, motivasi adalah sebab, alasan dasar, pemikiran dasar, dorongan bagi seseorang untuk berbuat atau ide pokok yang selalu berpengaruh besar terhadap tingkah laku manusia. Berdasarkan uraian tentang motivasi maka dapat diartikan secara umum bahwa motivasi merupakan suatu kebutuhan, keinginan, dorongan, gerak hati dalam diri seseorang untuk berprestasi, mendapatkan penghargaan, lebih bertanggung jawab kepada pekerjaan, mendapatkan kesempatan untuk maju, dan berkomitmen kepada pekerjaan itu sendiri (Kartono, 2008). Motivasi timbul karena dua faktor, yaitu faktor yang

berasal dari dalam diri seseorang (intristik) dan faktor yang berasal dari luar diri seseorang (ekstrinsik) yang nantinya akan mempengaruhi kinerja seseorang. Sehingga untuk mengetahui tingkat motivasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menyelesaikan pekerjaannya dapat diikuti dengan:

1. Prestasi
2. Penghargaan
3. Tanggung jawab
4. Kesempatan untuk maju
5. Pekerjaan itu sendiri

2.4 Displin

Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Mangkunegara A. P., 2001). Adapun arti kesadaran adalah seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Arti kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak (Hasibuan, 2007). Disiplin kerja menurut dapat didefinisikan sebagai 5 norma, etika, dan kebiasaan yang berlaku umum serta tata cara bertingkah laku dalam suasana dan dalam hubungannya dengan pekerjaan dan bisa diartikan juga sebagai peraturan dengan tata tertib kerja yang harus dipatuhi (Muliando, 2006).

Disiplin kerja sering kali dilihat dimana seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) bisa datang ke kantor dan pulang dari kantor tepat waktu. Selain itu, disiplin kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) juga dapat dilihat dari setiap kepatuhan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk taat dan tunduk pada peraturan

yang berlaku. Namun seringkali, Aparatur Sipil Negara (ASN) lalai dan melanggar peraturan disiplin kerja tersebut. Berbagai pendapat para ahli juga dapat disimpulkan bahwa dalam indikator kedisiplinan kerja terjadi persepsi yang sama antara pendapat para ahli. Sehingga indikator yang dipakai dalam penelitian ini dan sesuai dengan persepsi yang sama pada ahli diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Ketaatan

Ketaatan merupakan sikap untuk tunduk terhadap berbagai peraturan yang digunakan dalam perusahaan baik tertulis dan tidak tertulis.

2. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan kualitas sikap disiplin seseorang dalam kurun waktu tertentu

2.5 Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata *service* yang berarti melayani. Pengertian lain dari konsep pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak berwujud atau yang tidak dapat dimiliki (Trilestari, 2004). Dengan demikian, pelayanan dapat berarti suatu rangkaian dari aktivitas/kegiatan untuk melakukan sesuatu yang baik untuk orang lain atau masyarakat, baik yang bersifat dapat diraba maupun yang bersifat tidak dapat diraba yang diberikan oleh unsur pemberi pelayanan (pemerintah) kepada unsur penerima pelayanan yakni masyarakat. Atau pengertian pelayanan lainnya adalah suatu aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada unsur konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud.

Lebih lanjut terkait dengan konsep pelayanan dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik, Lovelock dalam Modul 1 Diklat Pelayanan (2007:32) mengatakan bahwa service adalah suatu bentuk dari produk yang bersifat tidak berwujud, berlangsung relatif sebentar dan yang dirasakan atau yang dialami. Artinya service merupakan suatu produk yang bersifat tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki dan diketahui, dan juga hanya berlangsung sesaat atau relatif bersifat tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh unsur penerima pelayanan. Secara umum makna dari suatu konsep pelayanan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Werella (2004:91), bahwa: pelayanan adalah merupakan suatu bentuk dari perbuatan, suatu kinerja atau suatu bentuk usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan yang terlibat secara aktif di dalam suatu produksi atau suatu penyampaian proses pelayanan itu sendiri dari institusi pemerintah kepada unsur masyarakat.”

Pengertian dari suatu konsep pelayanan publik tidak hanya dibuat oleh para ahli pelayanan, akan juga diberikan oleh suatu kelembagaan negara yang dalam hal ini adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu Pelayanan publik (public service) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdinegara. Eksistensi dari

suatu lembaga negara termasuk di dalamnya pada hakekatnya pelayanan masyarakat, ia tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk memberikan atau melayani berbagai bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat.” Oleh karena itu, berdasarkan uraian dan pendapat tersebut di atas maka unsur dari institusi birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk dapat memberikan suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih profesional kepada unsur masyarakat dalam suatu proses pemenuhan berbagai bentuk dari kebutuhan dari unsur masyarakat, sebagai bagian dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang 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. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrative yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Aktivitas dari suatu unsur insititusi birokrasi pemerintah melalui aparat pemerintahnya akan dapat untuk menghasilkan adanya suatu bentuk “output” berupa produk-produk yang dapat bermanfaat untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan bagi unsur masyarakat. Outcome oleh unsur masyarakat tersebut dapat

dilakukan evaluasi dan hasilnya juga akan dapat untuk menjadi feedback bagi unsur pemerintah guna melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan selanjutnya. Konsep dari suatu pelayanan publik yang bijak dalam upaya untuk pemanfaatan dari sumber daya alam yang dimiliki oleh suatu negara, dan untuk memperdalam nilai-nilai dari kepercayaan dari unsur masyarakat kepada unsur pemerintah dan juga terhadap proses penyelenggaraan dari suatu administrasi publik pada suatu negara. Dari sisi lain, maka pelayanan publik juga dapat dikatakan sebagai suatu bentuk dari proses pemenuhan berbagai bentuk keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat oleh unsur penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas pemerintahan yang dapat dilakukan oleh unsur institusi pemerintah atau birokrasi publik untuk dapat memenuhi berbagai bentuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh unsur masyarakat, karena unsur pemerintah dan negara pada awalnya atau pada dasarnya didirikan oleh unsur masyarakat atau publik dengan tujuan awal agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai unsur yang menerima pelayanan.

Dalam proses perkembangan ilmu administrasi publik, maka konsep dari kata “publik” bermakna lebih luas daripada hanya bermakna “government” (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan dalam bentuk organisasi sektor swasta. Sebagai akibat dari adanya suatu konsep publik yang lebih luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (citizenship); etika pemerintahan dan jabatan, patriotisme, dan responsif.

Administrasi publik menjadi kajian yang cukup penting disamping mengenai nilai-nilai efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka lebih mendalam lagi (Frederickson, 1997) membedakan antara berbagai perspektif dalam mendefinisikan kata publik tersebut, yaitu:

1. Publik diartikan sebagai suatu kelompok kepentingan (perspektif pluralis).

Dalam perspektif pluralis, publik dipahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh para ilmuwan politik. Kepentingan (interest) dan kebutuhan dari unsur publik dapat disalurkan sedemikian rupa oleh berbagai bentuk kelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan maupun dalam bentuk agregasi kepentingan. Dalam demokrasi majemuk, sebuah atau beberapa kelompok kepentingan akan melakukan aliansi dengan berbagai partai politik untuk mengartikulasikan kepentingannya.

2. Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik). Pemahaman publik dalam perspektif rasional dikembangkan oleh Buchanan dan Tullock (1962). Kedua ahli ini mengembangkan suatu model ekonomi untuk memformulasikan perilaku dari individu-individu dalam suatu sistem politik. Salah satu bentuk karya ilmiah yang telah menerapkan model yang dibuat oleh Buchanan dan Tullock ini mengacu pada teori milik Down sebagaimana dikemukakan dalam (Frederickson, 1997). Para perilaku dari birokrat di dalam mengkalkulasikan preferensi pribadinya.

Teori Down tentang instansi pemerintah adalah sebagai berikut:

- a. Menekankan benefit positif pada kegiatan instansi pemerintah dan mengurangi biaya.
 - b. Menunjukkan bahwa perluasan dari suatu pelayanan instansi akan dapat lebih memenuhi berbagai harapan dan adanya suatu pengirisan akan kurang memenuhi harapan.
 - c. Instansi pemerintah akan lebih memberikan suatu bentuk pelayanan kepada kepentingan masyarakat dalam arti luas daripada kepentingan yang bersifat spesifik.
 - d. Menekankan pada asas efisiensi pada instansi pemerintah tingkat atas proses implementasinya.
 - e. Menekankan pada prestasi dan kemampuan dari seseorang, serta dapat mengabaikan berbagai bentuk kegagalan dan ketidakmampuan dalam implementasinya.
3. Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan). Perspektif dari perwakilan (legislative), yang melihat publik sebagai suatu pihak yang diwakili oleh *elected officials* (politisi). Dalam perspektif politik, kepentingan dari publik diasumsikan telah diwakili oleh wakilnya yang duduk di lembaga-lembaga perwakilan. Kelemahan utama perspektif ini adalah pada kenyataannya politisi tidak mampu untuk menyuarakan berbagai bentuk dari kepentingan publik, dan politisipun tidak pernah untuk mau melibatkan unsur masyarakat di dalam suatu perumusan kebijakan, yang berorientasi pada suatu penyelesaian permasalahan sesuai dengan hakekat dari suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, yakni untuk menjawab permasalahan.

4. Publik sebagai unsur pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik).

Dalam perspektif ini melihat publik sebagai unsur pelanggan (*customer*) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi birokrasi publik. Lipsky telah mengembangkan suatu konsep *street-level bureaucracy*, untuk menunjukkan adanya interaksi yang sangat erat antara aparat penyelenggara pelayanan publik dengan unsur masyarakat yang dilayani.

5. Publik sebagai warganegara, dalam perspektif ini melihat publik sebagai

unsur warganegara. Sebagai warganegara, tentunya seseorang tidak hanya akan mewakili kepentingan individunya saja namun juga untuk kepentingan publik. Model-model dari partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan akan lebih banyak menerapkan perspektif ini. Sementara istilah dari kata publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara.

Dalam hal ini, istilah pelayanan publik dapat merujuk pada suatu istilah publik dan lebih dekat pada pengertian dari masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian dari kata publik yang melekat pada proses penyelenggaraan pelayanan publik dan tidak akan sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian yang diberikan oleh masyarakat. Pengertian lainnya tentang publik juga dikemukakan oleh Nurcholis. Menurut (Nurcholis, 2005) memberikan pengertian dari kata publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan, berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan pada nilai-nilai, dan norma-norma yang mereka miliki dan sepakati bersama

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi dari suatu pelayanan publik adalah; sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur pada pemerintah di daerah. Fungsi dari pelayanan publik ini juga diemban oleh unsur BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau layanan barang Publik Dalam konsep pelayanan publik ini, dikenal dengan adanya dua jenis pelaku dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu unsur dari penyedia layanan publik dan unsur penerima pelayanan publik.

Barata menyapaikan bahwa penyedia layanan atau *service provider* adalah suatu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, yakni; 1.) Layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services). 2.) Penerima layanan atau *service receiver* adalah unsur pelanggan (customer) atau konsumen (consumer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. (Barata, 2003).

Terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh institusi pemerintah terhadap unsur masyarakat, maka pelayanan umum menurut Wasistiono adalah suatu bentuk pemberian jasa baik oleh unsur pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan

atau tanpa adanya pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan dari masyarakat (Wasistiono, 2002). Tjosvold juga menyatakan bahwa; proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi (Wasistiono, 2002).

Bagi organisasi pemerintah, melayani konsumen merupakan saat yang dapat menentukan (*moment of thruts*), Peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabelitasnya kepada unsur lainnya. Pernyataan dan pendapat di atas menunjukkan bahwa suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik memiliki dua unsur utama dalam pelaksanaannya, yakni membutuhkan suatu pelayanan dan juga memberikan suatu pelayanan. Terkait dengan konsep *public service* Sarundajang menyatakan *public service* adalah antara publik dengan pelayanan publik dalam kerangka pelaksanaan sistem pemerintahan daerah ke depan, pada dasarnya didasarkan atas hubungan timbal balik yang saling menguntungkan (*mutual*) dalam hal *benefit*, sosial sehingga dapat saja disebut konsep *public service* yang mengakomodasi kepentingan dari unsur pemerintah dan sebaliknya mengedepankan kepentingan publik (Sarundajang, 2000).

Terkait dengan konsep dalam pelayanan publik, dikenal dengan dua jenis pelaku pelayanan publik, yaitu unsur penyedia layanan publik dan unsur penerima layanan publik. Penyedia layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan publik tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan publik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*) (Barata, 2003).

Penerima layanan publik atau service receiver adalah unsur pelanggan (customer) atau unsur konsumen (consumer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan publik. Adapun berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, maka terdapat 2 (dua) golongan pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang secara langsung terlibat dalam suatu proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, keikutsertaannya sejak dari tahapan awal perencanaan, tahapan penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan tahapan pemasaran barang, serta tahapan penjualan dan pengadministrasiannya.
2. Pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang terkait dengan menerima pelayanan penyerahan barang atau jasa. Pada prinsipnya bentuk proses penyelenggaraan pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta.

Namun demikian, dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unsur institusi pemerintah terdapat adanya persamaan di antara keduanya, yaitu:

1. Keduanya berusaha memenuhi harapan dari unsur pelanggan, dan terus berupaya untuk mendapatkan kepercayaan dari berbagai unsur yang dilayani.
2. Kepercayaan unsur pelanggan adalah suatu bentuk jaminan atas kelangsungan hidup dari suatu organisasi tersebut, karena organisasi merupakan suatu organisme yang sama dengan makhluk hidup memiliki fase-fase kehidupan, seperti tahap lahir (terbentuknya suatu organisasi),

tahap tumbuh (terbentuknya struktur organisasi), tahap berkembang (beraktivitasnya suatu organisasi), dan tahap mati (tahapan bubarinya suatu organisasi). Secara konsepnya pelayanan pada institusi pemerintah akan berbeda dengan pelayanan pada perusahaan swasta yang bergerak dibidang bisnis. Sementara karakteristik khusus dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah yang akan membedakannya dari pelayanan yang diselenggarakan oleh unsur swasta, maka karakter khusus tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Sebagian besar dari penyelenggaraan pelayanan publik dari unsur institusi birokrasi pemerintah berupa jasa, dan barang yang lebih bersifat tak nyata. Misalnya dalam bentuk perijinan, sertifikat, peraturan, informasi, keamanan, ketertiban, ketentraman, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya, sebagai bentuk dari sarana pendukung dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan dalam bentuk yang lain, dan juga dapat membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan publik yang berskala regional, atau bahkan berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan terhadap bis kota akan bergabung dengan pelayanan terhadap angkutan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan juga kereta api, untuk membentuk suatu sistem pelayanan publik terhadap angkutan umum di Jakarta.
- c. Pelanggan yang bersifat internal cukup menonjol dibandingkan dengan pelanggan yang bersifat eksternal, sebagai akibat dari suatu tatanan

organisasi pemerintah yang cenderung lebih birokratis. Dalam dunia penyelenggaraan pelayanan publik berlaku adanya suatu prinsip mengutamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun demikian situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering juga terlihat saling memojokkan antara petugas pelayanan publik agar lebih mendahulukan kebutuhan dari pelanggan internal.

- d. Efisiensi dan efektivitas dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah akan dapat meningkat seiring dengan adanya peningkatan mutu dari proses penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin tinggi mutu atau kualitas dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan bagi masyarakat, maka akan semakin tinggi pula kepercayaan unsur masyarakat tersebut kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik tersebut.
- e. Masyarakat secara keseluruhan dapat diperlakukan sebagai suatu pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh sekali kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah. Desakan untuk memperbaiki proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami berbagai gangguan keamanan saja), akan tetapi juga boleh dan untuk seluruh lapisan

masyarakat yang dilayani, dan lebih bersifat menyeluruh untuk kepentingan keamanan masyarakat.

- f. Tujuan akhir dari suatu konsep pelayanan publik adalah terciptanya suatu tatanan kehidupan yang lebih baik bagi unsur masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing, dan juga untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat yang dilayani.

Pada hakekatnya suatu pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antara unsur yang melayani (Aparatur Sipil Negara (ASN) pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) akan tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakatnya (pelayanan dalam arti luas), seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kebutuhan jembatan, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jalan yang baik, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap sarana pendidikan dan sarana kesehatan, kebutuhan masyarakat terhadap sarana dan prasarana perekonomian, kebutuhan masyarakat akan sarana dan prasarana pertanian dan perkebunan, kebutuhan masyarakat akan rasa aman, tertib dan tentram dan segala bentuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat lainnya dalam kehidupan masyarakat dalam suatu negara. Oleh karena itu, secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik tersebut terbagi menjadi 2 bentuk, yakni pelayanan "dalam arti yang luas" dan pelayanan dalam "arti yang sempit".

Pelayanan publik dalam arti yang luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik

yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan. Dalam buku ini kajiannya dibatasi hanya pada pelayanan publik dalam arti yang sempit, karena masalah pelayanan dalam arti sempit ini yang senantiasa banyak mendapatkan kritikan oleh masyarakat, mulai dari tingkat pelayanan publik pada pemerintah desa dan pemerintah kelurahan, sampai pada proses pelayanan publik pada tingkat pemerintah pusat. Semuanya ini merupakan suatu kewajiban yang harus diselenggarakan oleh lembaga birokrasi pemerintah.

Menurut Sarundadjang berhubungan dengan konsep pelayanan publik antara publik (masyarakat) dan pelayan publik (lembaga birokrasi pemerintah) dalam kerangka pelaksanaan sistem pemerintahan daerah ke depan, maka pada dasarnya didasarkan pada atas hubungan timbal balik yang saling menguntungkan (mutual) dalam hal benefit sosial, sehingga dapat saja disebut sebagai suatu konsep public service yang mengakomodasi berbagi kepentingan dari pemerintah dan sebaliknya mengedepankan kepentingan publik sebagai hak dasar dari pemerintah (Sarundadjang, 2000). Lebih lanjut Sarundadjang menyatakan bahwa seharusnya tidak terjadi suatu bentuk permasalahan atau penyimpangan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan di daerah, seperti ketimpangan dimana yang justru dilayani adalah oknum pemerintah tertentu secara personal bukan publik dalam arti yang seharusnya untuk dilayani, masih baik halnya kalau pelayanan masyarakat dilihat dari sisi pola pikir hubungan yang setara (equal) antara unsur pemerintah dengan unsur masyarakat yang dilayani. Pola pikir ini mengarahkan

kepada suatu konsep pelayanan publik kepada pemberdayaan masyarakat di semua lini kehidupan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara (Sarundajang, 2000).

Pendapat dan uraian di atas menunjukkan bahwa proses dari pelayanan publik merupakan suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara lembaga birokrasi pemerintah sebagai unsur yang melayani dengan masyarakatnya sebagai unsur yang dilayani oleh lembaga birokrasi pemerintah, oleh karena itu semestinya tidak akan terjadi berbagai permasalahan atau penyimpangan-penyimpangan dalam proses pelayanan publik apabila unsur pemerintah telah menyadari akan fungsi dasar pemerintah itu sendiri yakni “pelayanan”, dan juga telah memahami dan menyadari akan adanya fungsi utama dari pemerintah yakni pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, dan pelayanan kemasyarakatan.

Menurut Rasyid dalam (Widodo, 2001) bahwa; sebagaimana diketahui bahwa suatu pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat atau publik. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kretivitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu menurut (Widodo, 2001) birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Pada hakekatnya pemerintah wajib untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dasar dari masyarakat yang dilayaninya khususnya dalam hal

memenuhi kebutuhan dasar dari masyarakatnya, karena pemerintah dibentuk dari awalnya memang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, suatu pemerintah ada dan diadakan pada awalnya tidak lain adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu lembaga pemerintah sudah harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas terhadap kebutuhan dasar masyarakat tersebut.

Kondisi ini mengharuskan pemerintah untuk selalu melakukan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakatnya dalam berbagai bentuk kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat. Sesuai dengan fungsi dasar pemerintah yakni pelayanan. Sebagai unsur pelayanan publik pemerintah juga harus mampu untuk menginventarisir segala bentuk kebutuhan dari masyarakatnya, baik dalam bentuk kebutuhan dasar masyarakat maupun kebutuhan masyarakat secara umum, sebagai upaya untuk memudahkan pemerintah sebagai unsur pelayanan publik dalam proses memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakatnya tersebut. Sehingga pelayanan publik memiliki arti yang sangat penting dalam proses penyelenggaraan suatu pemerintahan pada suatu negara, baik bagi kepentingan masyarakatnya sebagai unsur yang dilayani maupun bagi kepentingan lembaga birokrasi pemerintah sebagai unsur yang melayani masyarakat tersebut.

Bagaimanapun kondisi masyarakatnya, pemerintah sebagai unsur pelayanan harus tetap terus memberikan pelayanan publik berkualitas dan yang terbaik kepada masyarakatnya sebagai suatu kewajiban dari pemerintah, baik pelayanan publik dalam arti luas maupun pelayanan publik dalam arti sempit. Oleh karena itu, proses pelayanan publik dalam kehidupan suatu negara atau penyelenggaraan suatu pemerintahan memiliki makna dan arti yang sangat

strategis dan penting, mengingat kebutuhan dari masyarakat yang terus ada dan bahkan kecenderungannya kebutuhan masyarakat tersebut terus meningkat.

Menurut Subarsono dalam (Dwiyanto, 2006) produk pelayanan publik yang berupa barang dapat berlaku untuk banyak orang. Sebaliknya, jasa pelayanan yang diterima seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan jasa pelayanan yang diterima atau diharapkan oleh orang lain. Artinya, meskipun seseorang mendapatkan jenis pelayanan yang sama tetapi karena bentuknya yang tidak berwujud, pelayanan yang diterima dapat berbeda. Pendapat di atas menunjukkan bahwa hasil-hasil dari proses suatu pelayanan publik dalam bentuk barang dapat berlaku untuk semua orang atau masyarakat yang membutuhkannya tanpa adanya perbedaan baik secara status sosial maupun status ekonomi masyarakat yang bersangkutan, sedangkan jasa pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat belum tentu akan sesuai atau sama dengan jasa pelayanan publik yang diterima atau diharapkan oleh orang lain tersebut, walaupun seseorang warga mendapatkan jenis pelayanan publik yang sama, akan tetapi karena bentuknya yang tidak terwujud, sehingga pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat tersebut dapat berbeda-beda satu sama lainnya. Walaupun hasil pelayanan publik yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang juga berbeda-beda, namun pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tidak boleh bersifat diskriminatif, karena masyarakat (warga negara) seluruhnya sama kedudukannya dalam hukum dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Salah satu unsur utama dari negara adalah unsur masyarakat, disamping adanya unsur wilayah dan unsur pemerintah di dalamnya (syarat utama dari satu negara), masyarakat tidak akan pernah terlepas dari urusan dan hubungannya

dengan unsur pemerintah dalam kehidupan berbangsa dan bernegara terutama sekali menyangkut pemenuhan kebutuhan dasar manusia, karena pada hakekatnya masyarakat yang beraneka ragam memiliki banyak kebutuhan untuk hidup dan kehidupannya sehari-hari, sedangkan pemerintahan merupakan suatu organisasi atau lembaga yang memiliki berbagai bentuk kelebihan untuk dapat memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakatnya khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan dasar bagi masyarakatnya, bahkan pada hakekatnya pemerintah itu ada atau diadakan tidak lain adalah untuk dapat memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat itu sendiri (lihat teori terbentuknya negara; konsep negara sebagai penjaga malam), sehingga antara unsur pemerintah dan masyarakat sebagai pelanggan yang menerima pelayanan publik akan senantiasa berinteraksi dalam proses pemenuhan kebutuhan hidupnya yang disebut dengan proses pelayanan, dalam hal ini jasa pelayanan publik yang pada hakekatnya wajib dipenuhi oleh lembaga pemerintah.

Menurut Kumorotomo dalam (Dwiyanto, 2006) setiap warga negara tidak akan bisa menghindar dari hubungan dan berinteraksi dengan birokrasi pemerintah sebagai unsur pelayanan. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi atau lembaga yang memiliki legitimasi (keabsahan) untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan publik yang diberikan oleh unsur birokrasi pemerintah tersebut menuntut tanggungjawab yang sangat tinggi. Namun sayangnya tanggungjawab moral dan tanggungjawab profesional dari birokrasi pemerintah ini menjadi salah satu titik lemah yang krusial dalam birokrasi pelayanan publik di Indonesia, sehingga berbagai bentuk keluhan

senantiasa dilontarkan oleh masyarakat, oleh karena itu masalah pelayanan publik ini sudah menjadi masalah yang umum dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan. Lebih lanjut dinyatakan oleh Kumorotomo bahwa setiap warga negara, sejak masih berada dalam kandungan ibunya sampai dengan pada saat dia meninggal dunia akan tetap berhubungan dengan unsur pemerintah.

Sewaktu masih berada dalam kandungan, kita sudah diperiksakan ke puskesmas ataupun rumah sakit pemerintah yang memperoleh subsidi dari pemerintah. Ketika manusia lahir, pada awalnya bayi juga harus dirawat di rumah sakit (milik swasta maupun milik pemerintah) yang sebagian dokternya dididik dan dibiayai juga oleh lembaga pemerintah. Demikian juga ketika hendak bersekolah mulai dari tingkat Taman Kanak-Kanak (STK), Sekolah Dasar (SD) hingga sampai ke tingkat perguruan tinggi, institusi pendidikan berlabel negeri masih menjadi prioritas masyarakat. Pada saat ini seseorang itu berangkat menjadi dewasa kita juga membutuhkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang juga dikeluarkan oleh lembaga pemerintah. Disamping itu kita juga mungkin butuh jasa pelayanan air minum (PDAM), listrik dari Perusahaan Listrik Negara (PLN), Perumahan (KPR-BTN), dan telpon (Telkom). Untuk usaha dagang. Misalnya kita juga diwajibkan membayar pajak kepada negara. Kemudian setelah meninggal dunia pihak keluarga juga harus mengurus surat kematian dari pihak Lurah atau dari Kepala Desa untuk memperoleh kapling di Tempat Pemakaman Umum (TPU), atau surat keterangan kematian untuk pensiun janda dan lain sebagainya yang juga dipenuhi oleh unsur lembaga birokrasi pemerintah. Dengan demikian dapat dikatakan dengan jelas bahwa masyarakat semenjak dari kandungan ibunya hingga sampai pada saat masyarakat itu meninggal dunia tetap

terus membutuhkan bantuan atau berurusan unsur lembaga birokrasi pemerintah, baik dalam proses pemenuhan kebutuhan primernya dan juga untuk memenuhi kebutuhan sekundernya, serta kebutuhan akan surat menyurat untuk administrasi kependudukan dan berbagai kegiatan yang dikeluarkan oleh lembaga birokrasi pemerintah, bahkan sampai pada saat manusia meninggal duniapun kita harus tetap berurusan dengan lembaga birokrasi pemerintah minimal untuk mengurus surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh Lurah atau Kepala Desa.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa secara hakiki salah satu fungsi dari pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat tersebut, yang dalam hal ini adalah memberikan berbagai bentuk pemenuhan kebutuhan dasar dari masyarakat dalam bentuk proses pelayanan publik, sehingga pemerintah sebagai unsur yang memberikan pelayanan publik dan masyarakat sebagai unsur yang dilayani dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut senantiasa berusaha untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dari masyarakat tersebut, khususnya kebutuhan dasar dari masyarakatnya sendiri, dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh unsur pemerintah dalam proses memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, sehingga mendatangkan kepuasan kepada masyarakat. Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat berfungsi untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakatnya melalui berbagai potensi yang dimiliki oleh lembaga pemerintah, seperti kebutuhan masyarakat akan KTP (Kartu Tanda Penduduk), kebutuhan masyarakat akan KK (Kartu Keluarga), kebutuhan masyarakat akan Akte kelahiran, kebutuhan masyarakat akan IMB (Surat Izin Mendirikan Bangunan), kebutuhan masyarakat akan

SKGR tanah (Surat Keterangan Ganti Rugi), bahkan kebutuhan masyarakat akan akte kematian dan kebutuhan masyarakat terhadap surat menyurat lainnya, harus dapat dilayani sepenuhnya oleh unsur pemerintah.

Dalam hal ini, tanpa adanya suatu peranan yang jelas dari unsur pemerintah, maka jelas masyarakat tidak akan mampu untuk memenuhi sendiri berbagai kebutuhannya akan surat menyurat yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat tersebut terkait dengan pelayanan administrasi pemerintahan, oleh karena itu dalam implementasinya peningkatan kualitas pelayanan publik sangat tergantung kepada proses pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur pemerintah tersebut, baik pelayanan publik secara personal dari aparatur pemerintah maupun pelayanan publik yang diberikan secara kelembagaan oleh unsur kelembagaan pemerintah itu sendiri, sehingga kedua unsur tersebut saling membutuhkan dan saling menguntungkan antara keduanya, baik unsur pemerintah maupun unsur masyarakat. Keduanya harus senantiasa bersinergi dalam proses pelayanan publik. Sebagai fungsi dasar dan fungsi utama dari pemerintah, maka pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh unsur pemerintah kepada unsur publik atau kepada masyarakatnya, sehingga pelayanan publik tidak hanya dilakukan begitu saja oleh unsur pemerintah akan tetapi pelayanan publik juga harus dilakukan semaksimal mungkin oleh unsur pemerintah itu sendiri, adanya konsep pelayanan terpadu merupakan suatu bukti nyata tentang berbagai upaya dan strategi yang telah dilakukan oleh unsur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada unsur masyarakat sebagai unsur yang harus dilayaninya untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Menurut Widodo (2001:269) bahwa; pelayanan publik (public service), oleh birokrasi tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik (public service) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakatnya maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan kebijakan dalam bentuk peraturan perundang-undangan.

Menurut Kumorotomo dalam (Dwiyanto, 2006) pelayanan publik dapat menyangkut berbagai bidang, diantaranya bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, perumahan, kesejahteraan sosial, gizi, listrik, kebutuhan pangan pokok. Begitu luas ruang lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sehingga semua orang mau tidak mau harus menerima bahwa intervensi birokrasi melalui pelayanan publik itu absah adanya. Pendapat di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh unsur pemerintah kepada warganya terdiri dari berbagai bidang kehidupan masyarakat.

Lebih lanjut dinyatakan oleh Kumorotomo karena itu, tuntutan-tuntutan terhadap para aparatur pemerintah pada lembaga birokrasi pemerintah seringkali dapat muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur dari lembaga birokrasi pemerintah tersebut dalam proses pelayanan publik yang diberikan

kepada masyarakatnya sendiri. Untuk memperoleh pelayanan publik yang sederhana saja, pengguna jasa (masyarakat) seringkali dihadapkan pada permasalahan-permasalahan atau kesulitan-kesulitan teknis yang terkadang terlalu mengada-ngada atau terlalu dibesar-besarkan. Sudah sering kita semua menyaksikan berbagai pandangan umum tentang antrean panjang orang-orang yang dalam hal membayar rekening listrik di Perusahaan Listrik Negara (PLN), membayar pajak di kantor pelayanan pajak, atau membayar angsuran kredit rumah. Kekesalan dari para pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena untuk membayar saja mereka harus antri dalam waktu yang relatif lama dan dari sisi prosedurnya pelayanan yang diberikan juga sering kali terlihat bersifat rumit atau panjang, apalagi untuk menerima hak atau pelayanan yang berkualitas. Antrean yang panjang dalam suatu proses pelayanan publik sebagai suatu pemandangan umum bagi kita bersama, juga sering kita lihat di kantor SAMSAT ketika orang-orang mengurus Surat Tanda Kenderaan Bermotor (STNK), ketika proses pelayanan di Bank, ketika proses pelayanan di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), ketika kita melihat pelaksanaan pelayanan publik di kantor-kantor pemerintah daerah, atau ketika kita melihat bagaimana pelayanan publik di rumah sakit umum.

Sehingga secara umum manajemen kearsipan nampaknya masih menjadi kendala atau masalah besar bagi sebagian besar kantor yang melayani jasa publik di Indonesia, sehingga banyak pelayanan publik kepada masyarakat tidak dapat terlaksana dengan cepat, murah, efisien dan lebih efektif dari sisi pengorbanan masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan, dalam hal ini untuk mendapatkan

berbagai bentuk dari kebutuhan masyarakatnya khususnya kebutuhan dasar masyarakat itu sendiri.

Pelayanan publik menurut Subarsono dalam (Dwiyanto, 2006) pelayanan publik merupakan suatu produk dari birokrasi publik yang selalu diterima oleh warga masyarakat sebagai unsur pengguna pelayanan maupun oleh masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari warga pengguna.

Menurut (Sarundajang, 2000) manfaat dari suatu pelayanan publik yang baik bagi penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah di Indonesia ke depan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan citra pemerintahan daerah.
2. Meningkatkan kualitas pemerintahan.
3. Menciptakan nilai baik berupa profit atau benefit bagi publik dan pemerintah.

Oleh karena itu, keberadaan dari citra pemerintah di tengah-tengah masyarakat dalam suatu proses pelayanan publik akan sangat terkait dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh unsur pemerintah itu sendiri kepada masyarakat, apabila pelayanan publik dilaksanakan dengan baik dan maksimal oleh instansi pemerintah maka di mata masyarakat citra dan marwah dari pemerintah tentu akan berada pada kategori baik pula, dan seiring dengan itu maka kualitas dari output unsur pemerintahan dalam pelayanan publik juga akan meningkat, serta akan terciptanya suatu nilai-nilai profit atau benefit baik bagi kepentingan publik yang dilayaninya maupun bagi kepentingan instansi

pemerintah yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada unsur masyarakat.

Syarat-syarat yang diperlukan untuk terjadinya pelayanan publik menurut Sarundajang, yakni syarat-syarat yang diperlukan untuk terjadinya suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang setara atau baik kalau bisa disebut demikian mengingat realita dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang terkesan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh unsur masyarakat yang dilayani pada saat ini. Meliputi; Pertama, adanya mekanisme pelayanan publik yang jelas dan terukur pada lembaga lembaga pemerintah daerah. Kedua, pejabat publik harus mengetahui budaya yang baik dari masing-kelompok masyarakat daerah. Budaya masyarakat dan budaya pemerintah akan mempengaruhi pelayan publik. Ketiga, adanya suatu parameter atau ukuran yang jelas dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik oleh instansi birokrasi pemerintah, khususnya oleh pemerintah daerah (Sarundajang, 2000).

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, dapat diketahui bahwa dengan berbagai bentuk dari kondisi dan karakter suatu masyarakat yang semakin hari semakin dinamis dan semakin tinggi tingkat pendidikannya, maka mengakibatkan pula masyarakat pada suatu negara akan semakin tahu dan akan semakin sadar akan berbagai bentuk hak dan kewajiban yang dimilikinya, maka pemerintah sebagai unsur datu pemberi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa menyesuaikan (beradaptasi) diri dengan perkembangan dari masyarakatnya tersebut dengan melakukan berbagai bentuk upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada unsur masyarakat sebagai unsur yang dilayani, karena masyarakat dengan kapasitasnya yang semakin baik tentu juga

akan lebih dinamis, lebih berani dan lebih kritis dalam menjalankan fungsi kontrol sosialnya kepada unsur pemerintah sebagai unsur penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan dan memenuhi berbagai kebutuhan dari masyarakatnya. Dengan berbagai bentuk model terhadap peningkatan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004 telah menyatakan bahwa; hakikat dari suatu pelayanan publik adalah adanya pemberian pelayanan prima kepada unsur masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang memiliki fungsi dasar pelayanan. Sedangkan pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan publik yang sangat baik atau pelayanan publik yang terbaik dan sesuai standar pelayanan yang berlaku oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik atau dengan kata lain pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan excellent atau suatu pelayanan yang mampu untuk memuaskan pihak yang dilayani dengan memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat sebagai unsur yang dilayani.

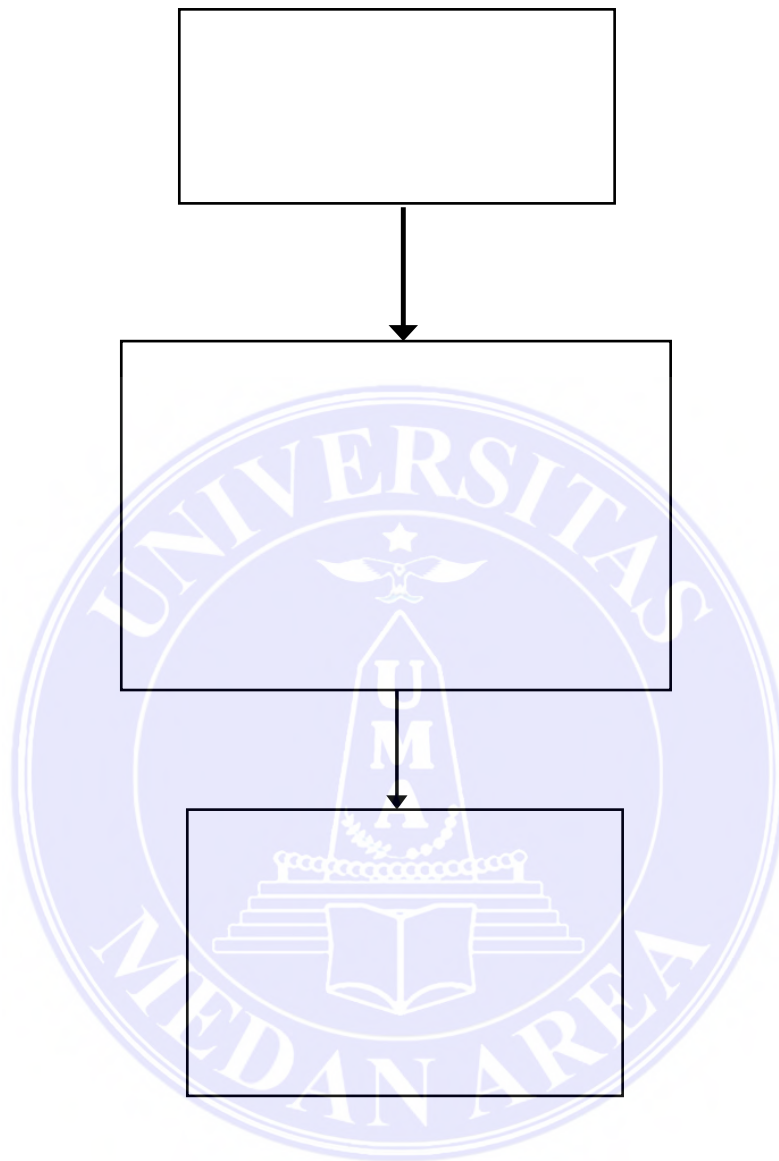
2.6 Kerangka Berfikir

Menurut Hasibuan (2007) Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan Menurut Widjaja, A (2006) mengatakan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

Selanjutnya, Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga- lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah).

Menurut Musanef (1984) Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pekerja atau worker, mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang atasan untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Suharno (2008) Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dia bekerja untuk digaji dan sebagai penggerak utama dari setiap organisasi, tanpa mereka organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti, hal-hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja, kualitas kerja, disiplin kerja, serta loyalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap perusahaan.

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir



2.7 Penelitian Terdahulu

Sebuah skripsi yang ditulis oleh Bunge Niate dengan judul Peran Apratur Desa Guna Melestarikan Tanaman Toga di Kampung Linung Bulan II Kecamatan Bintang Kabupaten Aceh Tengah. Skripsi Universitas Medan Area ini membahas terkait peran yang dimainkan oleh para aparatur desa setempat dalam melestarikan tanaman Toga yang memiliki kegunaan bagi masyarakat setempat di sebuah

wilayah di Aceh Tengah. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah berkaitan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pemerintahan dalam menjalankan tugasnya. Adapun perbedaannya adalah terkait fokus kajian dan lokasi penelitian.

1. Karya berikutnya adalah buku yang ditulis oleh Tun Huseno dengan judul Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN), Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja. Buku yang menitik beratkan kepada analisa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) ini membahas secara rinci terkait hal-hal yang berkaitan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam sebuah organisasi. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah obyek dan lokasi penelitian.
2. Sebuah buku yang berjudul Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ditulis oleh Sri Maulidiah. Karya ini memberikan banyak gambaran kepada penulis terkait pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Teori-teori yang diperoleh dari karya ini kemudian coba dianalisa dalam penerapannya terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) kecamatan Sibolangit dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif. Menurut Sugiyono (2014: 9) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan arti dari pada generalisasi. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2007: 4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi.

Dalam penelitian ini, saya menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk melihat kondisi subjek yang diteliti secara alamiah dan apa adanya. Penelitian akan melakukan pengamatan dari fenomena yang terjadi di Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, terutama dalam menganalisis kinerja para Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

3.2 Informan Penelitian

Informan menurut Arikunto (2013: 130) adalah keseluruhan subjek penelitian. Informan sangatlah penting dalam penelitian ini, di karenakan penelitian ini bersifat deskriptif. Timbulnya suatu masalah tentu ada gejala dan

cara untuk mengatasinya. Dan orang yang memberikan informasi dapat dikatakan dengan responden apabila pemberian keterangannya karena di pancing oleh peneliti. Informan penelitian merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian, informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah:

1. Informan inti dalam penelitian ini adalah ketua Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan kantor Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara.
2. Informan utama dalam penelitian ini adalah para Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di lingkungan Kantor Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara.
3. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Namo Rambe yang merasakan langsung dan dapat memberi penilaian terkait kinerja para Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada analisa terkait kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) kecamatan dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat di Kecamatan Sibolangit Sumatera Utara.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014: 224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data

maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung diberikan kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Apabila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara (*interview*) pengamatan (*observasi*) dan dokumen.

3.4.1. Observasi

Observasi adalah suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Sugiyono (2014:145) Teknik pengumpulan data dengan observasi (pengamatan) digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Agar dapat mengetahui bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) kecamatan dalam melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

3.4.2. Wawancara

Menurut Arikunto (2013: 155), wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang diwawancarai. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan cara tatap muka antara pewawancara dan informan agar memperoleh data, keterangan, pandangan, serta pendapat dari respon agar diperoleh informasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan dialog dengan informan sesuai dengan tujuan penelitian, seperti memberikan pertanyaan tentang kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) kecamatan dalam melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

3.4.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya. Segala yang dilakukan dalam penelitian ini, berupa dokumentasi, sangat diperlukan untuk dapat memperjelas penelitian dan menjadi data penting bagi peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti lakukan adalah dengan mengumpulkan data dari dokumentasi, berupa catatan, dokumen, transkrip, buku, surat kabar, serta peraturan yang berkaitan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) kecamatan dalam melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

3.5 Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2014 :244). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (2012 :255) meliputi:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan upaya untuk mengumpulkan data dengan berbagai macam cara seperti: observasi, wawancara, dokumentasi dan sebagainya. Data yang dikumpulkan adalah berupa pernyataan dari masyarakat terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit, Deli Serdang, Sumatera Utara.

2. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemulihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan tertulis di lapangan selama meneliti untuk memilih informasi yang mana dianggap yang menjadi pusat penelitian lapangan. Banyak data yang didapat dari lapangan akan dipilih sesuai dengan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui bagaimana Kinerja Aparatur Sipil

Negara (ASN) Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit, Deli Serdang, Sumatera Utara.

3. Penyajian data

Penyajian data yaitu sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa dan tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman. Alasan dasar dilakukan pada tahapan ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami. Dengan adanya penyajian data yang berasal dari tujuan penelitian yakni menganalisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit, Deli Serdang, Sumatera Utara.

4. Kesimpulan data

Setelah data disajikan maka dilakukan kesimpulan data atau verifikasi. Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari semula belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara di verifikasi. Dalam arti meninjau kembali data yang didapat dari penelitian terkait Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit, Deli Serdang, Sumatera Utara.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian akan dilakukan di wilayah Kecamatan Sibolangit Kecamatan Deli Serdang Sumatera Utara. Penelitian awal telah dilakukan sebelum pembuatan proposal ini, untuk menunjang pengumpulan data awal yang diperlukan guna mencari gambaran bagi pembuatan proposal ini. Adapun penelitian lanjutan akan dijadwalkan pasca seminar proposal yang akan dilakukan.

Tabel 3.1 Jadwal Penyelesaian

NO	URAIAN	2022/2023					2023					
		10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	
1	Usulan Judul											
2	Pengumpulan data awal											
3	Penulisan Proposal											
4	Bimbingan Proposal											
5	Pendaftaran Seminar Proposal											
6	Seminar Proposal											
7	Usulan Penelitian											
8	Penelitian											
9	Input data dan Penulisan Hasil Penelitian											
10	Bimbingan Hasil Penelitian											
11	Pendaftaran Seminar Hasil											
12	Seminar Hasil Penelitian											
13	Revisi Skripsi											
14	Bimbingan Skripsi											
15	Pendaftaran Sidang Skripsi											
16	Sidang Skripsi											
17	Perbaikan hasil sidang											
18	Penyerahan Final Skripsi ke Prodi											

BAB V

SIMPULAN DAN SARANAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas dari hasil kerja para ASN di Kantor Camat Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang masih terbilang kurang baik, sehingga baik secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi tingkat kinerja para aparatur dalam melakukan pelayanan publik.
2. Masih banyaknya ASN di Kantor Camat Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang yang kurang disiplin dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan masing-masing, ditambah lagi respons para Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap peraturan yang telah diberlakukan di lingkungan kerja masih terbilang cukup.
3. Sangat kurangnya sumber daya manusia khususnya pada pejabat struktural yang mengakibatkan terjadinya ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dengan tugas pokok dan fungsinya.
4. Ketidaklengkapan sarana dan prasarana kantor, serta akses internet yang terkendala, menjadi permasalahan yang dapat mengganggu kualitas kerja para aparatur. Sementara diklat dan bimbingan teknis yang dilakukan, kerap dianggap masih jauh dari kata maksimal. Sebab kenyataannya belum dapat meningkatkan masalah kualitas kerja para aparatur.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Camat Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang dalam Pelayanan Publik maka peneliti mencoba memberikan saran untuk dapat membangun dan meningkatkan kinerja para aparatur sebagai berikut:

1. Sistem absensi diperketat dengan menggunakan absen wajah dan melaksanakan absen pagi dan sore hari sebelum pulang.
2. Pimpinan memberikan sanksi yang tegas dan memperhatikan para aparatur yang melakukan pelanggaran berulang, sehingga memberikan efek jera kepada para aparatur agar tidak lagi mengulangi kesalahan, serta menjadi lebih bertanggung jawab terhadap amanah yang diberikan kepada mereka.
3. Diperlukan peningkatan kualitas kerja para aparatur tidak hanya mengandalkan Diklat atau Bimtek saja, tetapi pimpinan juga harus lebih sering melakukan arahan-arahan dan terbuka untuk berdiskusi kepada bawahannya. Agar para aparatur lebih giat dan termotivasi sebab merasa terus diperhatikan oleh pimpinannya. Tidak hanya itu, dapat juga memberikan reward ataupun penghargaan khusus kepada para aparatur yang memiliki kinerja baik, sehingga mendorong para aparatur untuk terus meningkatkan kualitas kerja. Dan di tambah dengan upaya perbaikan sarana dan prasarana kantor agar para aparatur dapat dengan mudah menjalankan tugasnya.
4. Diadakannya pertukaran Aparatur Sipil Negara (ASN) sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka, serta keahlian yang dimiliki, agar dalam menjalankan tugas mereka tidak lagi mengalami kesulitan yang berlebih.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar T. Sulistiyani, R. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Anthony, W. P. (1996). *Strategic Human Resource Management*. New York: The Dryden Press, Harcourt Brace & Company.
- Atmosudirjo, P. (1982). *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia .
- Azwar. (2019). *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia.
- Bernardin, H. J. (1995). *Manajemen Personalia*. Jakarta: PT Erlangga.
- Dimock & Dimock. (1991). *Administrasi Negara*. Jakarta: Aksara Baru.
- Dwiyanto, A. (2006). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Pusat Studi Kebijakan dan Kependudukan UGM.
- E & Megginson, L. C. (1981). *Organization Behavior; Development. Manajerial*. New York: Hopper Publisher.
- Frederickson, H. (1997). *The Spirit of Public Administration*. San Fransisco: Jossey-. Bass Publishers. .
- Haryono. (2018). *How To Be A Professional Customer Service*. Yogyakarta: C.V. ANDI OFFSET. .
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Bumi Aksara.
- Jackson.H.John., M. d. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Terbitan Kedua .
- Kartono, K. (2008). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada. .
- Komaruddin. (2001). *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kusriyanto, B. (1991). *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: PT Pustaka.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* . Yogyakarta: Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik Cetakan Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A. A. (2005). *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Bandung: Rosdakarya.

- Mulianto, S. d. (2006). *Panduan Lengkap Supervisi Diperkaya Persfeksi Syariah*. . Jakarta: PT Alex.
- Musanef. (1984). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta : Gunung Agung.
- Nimran U, A. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perilaku Organisasi* . Malang : Media Nusa Creative Malang.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* . Jakarta: Grafindo.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia .
- Sarundajang. (2000). *Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah* . Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Siagian, S. P. (1988). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Suharno. (2008). *Prinsip – Prinsip Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Trilestari, E. W. (2004). Keikutsertaan Masyarakat dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 1-15.
- Wasistiono, S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*. Bandung: Fokusmedia .
- Widjaja. (2006). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali

Dokumen Pendukung Lainnya:

Kecamatan Sibolangit dalam Angka 2021

LAMPIRAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 20/10/23

80

Access From (repository.uma.ac.id)20/10/23