

# Artikel Jurnal Skripsi

*by Mathnesa .*

---

**Submission date:** 14-Jul-2022 05:46AM (UTC+0300)

**Submission ID:** 1870296151

**File name:** Artikel\_Jurnal\_Skripsi.docx (23.71K)

**Word count:** 1778

**Character count:** 12124

5  
**Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor  
Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya**

**Ratna Wulandari (1111800054)**

(Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)

*E-mail* : [ratna.wulandari1607@gmail.com](mailto:ratna.wulandari1607@gmail.com)

**Dr. Bambang Kusbandrijo M.SI**

*E-mail* : [b\\_kusbandrijo@untag-sby.ac.id](mailto:b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id)

6  
(Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)

**Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH.,M.SI**

*E-mail* : [didin@untag-sby.ac.id](mailto:didin@untag-sby.ac.id)

(Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)

**ABSTRAK**

Kelurahan Dukuh Pakis menerapkan efektivitas pelayanan dengan meningkatkan kapasitas sumber daya manusianya agar pelayanan lebih optimal dan efisien. Selama ini kinerja yang diberikan oleh aparatur Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pendapat masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut dan dari pendapat pegawai itu sendiri walaupun masih ada kebutuhan. Tujuan dari penelitian ini, yakni dengan menunjukkan adanya peraturan yang telah ditetapkan oleh kelurahan Dukuh Pakis agar meningkatkan kinerja apartur sipil negara dengan yang lebih baik. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Pegawai Aparatur Sipil Negara merupakan tiang penegak. pelayanan pemerintah kepada masyarakat wajib dapat membangun pola pelayanan yang sesuai menggunakan kebutuhan dan syarat lingkungan masyarakat sebagai akibatnya dapat terciptanya pelayanan publik oleh aparatur kelurahan. Pola pelayanan yang meningkat berasal dari kebutuhan masyarakat serta kemampuan organisasi kelurahan akan ditemukan keadilan yang sinkron dengan pengelolaan pelayanan Kesimpulan terkait dengan evaluasi kinerja aparatur sipil negara dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja aparatur sipil negara melalui pelatihan sikap disiplin, dalam hal ini perilaku disiplin sangat diharapkan dapat meningkatkan kinerja aparatur sipil negara yang ada di Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya.

**KATA KUNCI : EVALUASI, KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA, PELAYANAN PUBLIK, KELURAHAN**

## PENDAHULUAN

Manusia membutuhkan pelayanan, bahkan faktanya bisa disebutkan bila kehidupan manusia tidak bisa terpisah dengan pelayanan. Sepanjang waktu pelayanan administrasi yang berkualitas selalu dituntut masyarakat dari aparat, walaupun sering kali tersebut tidak sejalan dengan harapan masyarakat dikarenakan rumit serta lambatnya realita yang ada. Masalah pelayanan dalam bidang pemerintah berada dalam porsi yang begitu besar disebabkan terdapat kepentingan umum, bahkan secara keseluruhan menyangkut kepentingan masyarakat pula. Sebab seluruh aparat sipil negara dilibatkan dalam peranan umum yang pemerintah selenggarakan.

Lambatnya pelayanan yang baik, besarnya biaya (imbalan) yang ditetapkan, panjangnya proses yang ada sikap aparat yang lebih mengutamakan kepentingan eksklusif merupakan konflik yang biasa terjadi di Indonesia pada pelayanan publik. Maka dari itu, kesan terkait buruknya instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan merupakan tantangan besar yang wajib di selesaikan sebagai bentuk proses ke arah pemerintah yang baik, jujur, serta memiliki tanggung jawab.

Sebagian di sisi lain, kedisiplinan kerja aparat selalu berpengaruh pada kepemimpinan. Oleh karena itu, dalam instansi perlu adanya peningkatan kedisiplinan aparat sipil negara yang lebih baik. Hal ini ada beberapa situasi syarat yang menurun dalam hal kedisiplinan, yakni: 1. Kurangnya ketepatan waktu sebagai hasil penilaian kinerja; 2. Masih menurunnya etos kerja pelayanan publik; 3. Masih rendahnya tanggung jawab pada menyelesaikan tugas administrasinya; 4. Pemberian pelayanan pada masyarakat masih berbelit-belit; 5. Pelanggaran terhadap peraturan kedisiplinan yang berlaku; 6. Masih lambatnya responsivitas dalam melaksanakan tugas utama pelayanan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Dari tinjauan pustaka terdahulu melalui jurnal memiliki fokus penelitian yang sama dan berbeda dengan fokus penelitian yang akan peneliti laksanakan. Hal-hal yang menyamakan kajian terdahulu tersebut dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini adalah lebih memfokuskan tentang evaluasi kinerja aparat sipil negara, sebagai salah satu pengukuran kinerja pada aparat sipil negara (ASN)

Penelitian terdahulu jurnal perihal <sup>1</sup> Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa, yang akan terjadi disimpulkan menjadi berikut: Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparat di Kecamatan Kawangkoan Utara dalam melayani masyarakat secara keseluruhan belum sesuai memakai yang diharapkan, hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti tidak tetapnya kantor kecamatan semenjak dimekarkan, hal ini menyebabkan arsip-arsip harus ditata kembali, selain itu hal ini menghasilkan aparat tidak nyaman bekerja sebab suasana tempat kerja yang tidak representatif.

## <sup>4</sup> METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya dengan tidak mencari hubungan permasalahan. Peneliti memfokuskan sub fokus Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya.

## PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Sipil Negara merupakan tiang penegak pelayanan pemerintah pada masyarakat harus bisa membentuk strategi pelayanan yang sesuai menggunakan kebutuhan serta kondisi lingkungan masyarakat sebagai akibatnya dapat terciptanya pelayanan publik dari aparat kelurahan. Pelayanan yang semakin tinggi dari kebutuhan masyarakat dan kemampuan organisasi kelurahan akan ditemukan

keadilan yang seimbang pada pelaksanaan pelayanan. untuk itu juga perlu ditingkatkan balik terdapat adanya perilaku serta perilaku tanggung jawab berasal lurah selaku pimpinan tertinggi pada kelurahan. di era pemerintahan seperti yang sekarang, aparatur mempunyai peran penting pada melakukan perubahan kepada transisi menuju masyarakat terkini melalui peningkatan pelayanan publik. pada organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah diartikan menjadi cerminan dari tingkat tercapainya sasaran, maupun tujuan instansi pemerintah yang artinya bentuk pelaksanaan dari visi, misi serta strategi instansi pemerintah yang mencerminkan tingkat keberhasilan serta kegagalan pelaksanaan banyak sekali aktivitas sejalan menggunakan acara dan kebijakan yang diterapkan. Sejalan menggunakan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ialah salah satu halnya bagian dari instansi pemerintah wajiblah memiliki kiprah aktif untuk mmenampilkan performanya terkhusus pada sektor pelayanan publik. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada pelayanan publik begitu diperlukan, sebab menggunakan performa tersebut akan mengetahui sejauh mana kemampuan serta keberhasilan aparatur sipil negara waktu menjalankan tugas.

### **Prestasi kerja (achievement)**

Pada hal ini prestasi kerja adalah hasil kerja aparatur sipil negara saat melaksanakan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas kerja. Berdasar pada segi kualitas aparatur Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya telah terdapat peningkatan pada baiknya pelayanan terhadap masyarakat pada sektor pelayanan fisik yang diberikan penilaian pada kebersihan serta kenyamanan ruangan kantor. Hal ini di dorong dengan data hasil pengamatan yang sudah di wawancari dengan aparatur serta masyarakat yang menampilkan bila Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya di dalamnya termasuk kantor instansi pemerintah yang rapih, bersih serta nyaman ketika dipandang. Bahkan Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya terbukti serta menampilkan prestasi yang membanggakan saat memberikan pelayanan yang publik untuk masyarakat.

### **Keahlian (skill)**

Berdasar pada hasil data wawancara dan penelitian menampilkan Jika dalam segi keahlian aparatur Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya mempunyai aparatur yang pintar ketika menjalankan personal komputer sehingga dapat dengan baik bekerja, sedangkan aparatur yang kemampuannya masih kurang di hal itu mengatasi kekurangannya menggunakan berlatih secara berdikari yaitu belajar dan menerima ilmu dari aparatur laainnya yang lebih memiliki pengalaman.

### **Perilaku (attitude)**

perilaku ialah sikap atau perilaku seorang aparatur yang terarah pada pelaksanaan tugasnya. pada hal ini perilaku tersebut mencakup kedisiplinan, komunikasi yang baik serta keramahan pegawai. dari akibat wawancara observasi dengan pegawai Kelurahan Dukuh Pakis dijelaskan bahwa bukti keteraturan pegawai bisa dipandang dari daftar hadir staf yang masuk serta keluar. sesuai ketentuan, pegawai harus hadir pada waktu pukul 07.30 WIB. sehingga aparatur telah memberikan perilaku yang santun pada berkomunikasi menggunakan ramah kepada rakyat, sebagai akibatnya masyarakat bisa berkomunikasi menggunakan baik serta jelas terkait prosdur pelayanan yang diberikan sang pegawai Kelurahan Dukuh Pakis.

## **Tanggung Jawab**

Tanggung jawab merupakan bentuk disiplin yang melekat pada pegawai Kelurahan Dukuh Pakis. Terkait dengan tanggung jawab ini adalah kemampuan seorang pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya agar dapat menyelesaikan tugas tepat waktu. menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 menjelaskan tentang penilaian pelaksanaan kerja PNS. Oleh karena itu, tanggung jawab adalah kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta memiliki keberanian untuk menerima risiko yang diambil.

## **Kreativitas**

Dengan melaksanakan tugas yang pasti diberikan untuk aparaturnya Kelurahan sudah sangat memiliki inovasi baru, untuk itu dalam melakukan pekerjaan yang sangat baik. Pada aparaturnya Kelurahan Dukuh Pakis maka dapat diketahui bahwa aparaturnya sudah melaksanakan pekerjaannya dengan kreativitas yang ada, salah satu contohnya adanya inisiatif dalam menolong yang lain saat membutuhkan bantuan. Kreativitas aparaturnya pada saat melakukan program-program yang sudah diterapkan Kelurahan Dukuh Pakis juga menjadi sebuah penilaian kreativitas itu sendiri.

## **B. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Dalam Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis**

- a) Mendeskripsikan faktor penghambat dalam proses evaluasi kinerja yakni, Pertama Lambatnya responsivitas kepegawaian dalam menghadapi tugas pokok administrasi, Kedua masih ada beberapa kepegawaian kurang disiplin dalam ketepatan waktu sebagai hasil evaluasi kinerja, Ketiga Masih menurunnya kualitas etos kerja kepegawaian, dan Keempat Masih belum meningkatnya tanggungjawab kepegawaian dalam menyelesaikan pekerjaan tugas administrasinya.
- b) Mengidentifikasi faktor pendukung dalam proses evaluasi kinerja, yakni pertama adanya peraturan yang dimana peraturan ini menunjukkan kinerja aparaturnya dengan aturan yang sudah ditetapkan, kedua memberikan kenyamanan sarana dan prasarana pada saat masyarakat dalam halnya mengurus administrasi sehingga berjalan dengan lancar, dan ketiga kepegawaian sudah ada di kantor sesuai dengan jam yang telah ditentukan dan didukung dengan melakukan absensi sidik jari. maka kedisiplinan para kepegawaian untuk meningkatkan proses pelayanan lebih optimal.

## **C. Alternatif penyelesaian hasil Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara**

1. Tanggung jawab : Aparatur Kantor Kelurahan Dukuh Pakis lebih meningkatkan tanggung jawabnya dalam hal menyelesaikan tugas-tugas pokok administrasi dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu, dan untuk itu pegawai harus selalu siap tanggap dalam mengutamakan tugas yang diberikan dari lurah atau sekretaris lurah daripada mementingkan dirinya sendiri ataupun golongan. apabila terdapat kecerobohan dalam menjalankan tugas pokoknya aparaturnya Kelurahan harus siap menerima resiko yang diterimanya.
2. Etos Kerja : Aparatur Kelurahan Dukuh Pakis lebih meningkatkan etos kerja yang dimilikinya dengan adanya etos kerja yang berkualitas akan muncul sebuah informasi yang optimal saat menjelaskan prosedur pelayanan administrasi untuk masyarakat.
3. Kreativitas : Aparatur lebih mengembangkan inisiatif lagi dalam hal melaksanakan tugas administrasi saat aparaturnya lainnya membutuhkan bantuan atau saat melakukan program yang diselenggarakan kelurahan aparaturnya tersebut dapat mengembangkan ide inisiatif.

## **KESIMPULAN**

Evaluasi kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya. Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik bisa ditarik kesimpulan bila dipandang pada fokus yang bermakna maka bisa diketahui terdapat dampak yang baik. Tetapi terdapat berbagai hal yang wajib diperbaiki serta berbagai fokus yang bisa di tarik kesimpulan bila kinerja aparatur sipil negara bisa ditingkatkan lewat melatih sikap disiplin, dalam hal tersebut perilaku disiplin bisa diharapkan pada usaha meningkatkan kinerja aparatur sipil negara di Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya, karena berkerja dengan perilaku disiplin yang tinggi pasti dapat mempermudah seseorang dalam mengerjakan tugasnya.

## **SARAN**

Lebih meningkatkan kembali etos kerja dalam hal tugas pokok administrasi. agar terciptanya inovasi baru dalam bentuk rasa bertanggung jawab pada pelayanan yang lebih optimal dan efisiensi. dan perlu juga mengembangkan kerja sama saat memperoleh hasil kerja yang maksimal nantinya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Adi Suryanto. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Marsel R.(2011). *Kinerja Lurah Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Studi Kasus di kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado*(Skripsi, UniversitasUNTRAT Manado).

Samiruddin T., S. K. (2019). *Kemampuan Aparat Kelurahan dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintah di Kelurahan Anggaberri, Kecamatan Anggaberri Kabupaten Konawe*. *Selami*, 1(45), 1–11.

Aniwati. 2014. *Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Busan Sangatta Kabupaten Kutai Timur*. *Ejournal Ilmu Administrasi Negara*

Riyanda, Rio. 2017. *Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam*. *Ejournal Ilmu Administrasi Negara*

# Artikel Jurnal Skripsi

## ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a><br>Internet Source                       | 4% |
| 2 | <a href="http://123dok.com">123dok.com</a><br>Internet Source                                       | 3% |
| 3 | <a href="http://ojs.unm.ac.id">ojs.unm.ac.id</a><br>Internet Source                                 | 3% |
| 4 | <a href="http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id">ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id</a><br>Internet Source | 2% |
| 5 | <a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a><br>Internet Source           | 1% |
| 6 | <a href="http://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a><br>Internet Source       | 1% |
| 7 | <a href="http://ejurnal.ung.ac.id">ejurnal.ung.ac.id</a><br>Internet Source                         | 1% |

Exclude quotes  Off

Exclude matches  < 10 words

Exclude bibliography  On