

**Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Administrasi Di
Kantor Kecamatan Batu**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**Disusun Oleh :
MARIA RESTIANI NATOR
2019210137**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2023**

**MARIA RESTIANI NATOR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK,
2023. KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN BATU**

Dosen Pembimbing Utama : Dr.Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Abd. ROHMAN, S.Sos, M.A.P

RINGKASAN

Tujuan penulisan tesis ini adalah untuk mengkaji secara langsung kinerja Pemerintah Kabupaten dalam memberikan pelayanan masyarakat sebagai landasan tercapainya pelayanan yang baik. Jenis strategi yang digunakan adalah Strategi Subyektif, dalam menentukan saksi dalam penelitian ini analisis menggunakan Snowball Testing, prosedur pemilahan informasi yang digunakan ahli adalah pertemuan, persepsi, dan dokumentasi, dan dalam membedah informasi menggunakan metode persepsi, penyajian informasi, dan mencapai penentuan dari eksplorasi. Dalam hal memberikan pelayanan administrasi, Aparatur Sipil Negara belum terlaksana secara utuh. Berdasarkan penggunaan beberapa dimensi oleh Bernardin dalam Lian (2017: 115-116), produktivitas, daya tanggap, dan tanggung jawab merupakan tiga (3) dimensi yang telah beroperasi dengan cukup berhasil. Sedangkan ada dua (2) aspek yang harus dikedepankan sekali lagi, khususnya kualitas bantuan dan tanggung jawab yang masih buruk karena masih ada kendala yang harus dihadapi. Sumber Daya Manusia yang Memadai merupakan Faktor Pendukung. Faktor pembatas, seperti jumlah sarana dan prasarana yang sedikit dan jumlah sumber daya manusia (pegawai).

Kata Kunci : Kinerja Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Administrasi.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat atau masyarakat sangat erat kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi sebagaimana didefinisikan oleh Pasolong (Kadarisman, 2019) adalah yang menghasilkan berbagai dokumen formal atau resmi bagi masyarakat. Otoritas publik sebagai koperasi spesialis untuk daerah setempat, termasuk perangkat atau pegawai pemerintah, diharapkan dapat menawarkan jenis bantuan yang berkualitas dan dominan untuk daerah setempat.

Pemerintah harus bekerja lebih keras lagi untuk memenuhi keinginan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas mengingat kritik masyarakat yang semakin meningkat terhadap pelayanan yang diberikan. Kinerja pelayanan publik seringkali menjadi ukuran keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat. Alamsyahril (2020:34).

Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2014 5 pasal 10 ayat 2 dijelaskan bahwa pegawai ASN merupakan bagian dari aparatur dan bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat atau masyarakat secara kompeten (profesional) dan bermutu tinggi dalam rangka melaksanakan tugas negara. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya dari pemerintah juga

berperan dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterimanya dari pemerintah. Ini menunjukkan bagaimana kinerja penyedia layanan

Demikian pula peningkatan aset alat-alat pemerintahan sebagai penghibur yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan harus menjadi perhatian utama, baik dari segi pendidikan, persiapan maupun kualitas. SDM harus memiliki kemampuan yang tinggi sesuai dengan bidang pekerjaannya. Tata pemerintahan yang baik harus dicapai bersamaan dengan infrastruktur pendukung untuk mencapai tujuan tata pemerintahan yang baik. Sarana dan prasarana berfungsi sebagai alat sumber daya aparatur untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab aparatur pelayanan publik. Melalui sarana dan prasarana, aparatur dapat bekerja secara optimal dan profesional karena keduanya saling bergantung satu sama lain. Tata kelola yang baik adalah pencapaian tata kelola yang baik. Jika pada saat ini teknologi informasi berkembang sangat pesat sehingga penggunaannya tidak dapat dihindari akan menjadi kebutuhan bagi aparatur pelayanan masyarakat. Hayat (2017:166).

Sebagai penerima pelayanan, masyarakat harus menjadi fokus pembangunan pelayanan publik. Beberapa jenis layanan yang diberikan adalah layanan seperti hibah dan semua laporan masyarakat. Namun pada kenyataannya, kinerja aparatur belum maksimal, karena pegawai masih sering datang terlambat ke tempat kerja dan pulang lebih awal dari kemacetan kantor. Tentunya hal ini tidak boleh terjadi dalam pelayanan publik karena pegawai harus dapat memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh instansi terkait. Fakta bahwa sosialisasi diadakan dengan maksud untuk menghidupkan kembali disiplin karyawan berkontribusi terhadap masalah ini (Adhim 2022).

Penyusun tertarik untuk mengganti judul tesis “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Batu” dengan melihat permasalahan tersebut di atas.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah peneliti adalah sebagai berikut, berdasarkan uraian sebelumnya:

1. Bagaimana Pameran ASN dalam Administrasi Kewenangan di Kantor Wilayah Batu?
2. Di Kantor Kecamatan Batu faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja ASN dalam pelayanan administrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk: Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan

1. Mengetahui kinerja ASN Kantor Kecamatan Batu dalam pelayanan administrasi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja ASN di Bagian Pelayanan Administrasi Kabupaten Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti sangat berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademik berikut diharapkan oleh para peneliti sebagai hasil dari penelitian ini:

1. Diharapkan pembaca dapat memperoleh pengetahuan tentang kinerja ASN dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Batu dari penelitian ini.
2. Dengan pemeriksaan ini, diyakini para ilmuwan dapat menerapkan dan mengembangkan lebih lanjut informasi yang telah diperoleh dari alamat hingga saat ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti mengantisipasi keuntungan praktis berikut dari penelitian ini:

1. Di Universitas Tribhuwana Tungadewi
- 2, temuan penelitian ini dapat digunakan oleh perguruan tinggi sebagai sumber informasi tambahan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan atau informasi bagi instansi terkait terkait kinerja penyelenggaraan pelayanan ASN.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Badu, Syamsu.,& Djafri,Novianty. 2017 . *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Gorontalo; Idea Publishing.
- Lian, Bukman. 2017. *Kepemimpinan Dan Kualitas Kinerja Pegawai*. Palembang ; Cv. Amanah.
- Masram dan Mu'ah. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo; Zifatama Publiser
- Moleong, Lexi J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya.
- Yakub, Vico Hisbanarto. 2014. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta; Graha Ilmu
- Rahadi, Dedi. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang; Tunggal Mandiri Publishing.
- Sinambella, Lijan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja)*. Jakarta; Bumi Aksara
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung; Alfabeta Cv.
- Yakub, Vico Hisbanarto. 2014. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta; Graha Ilmu.

JURNAL

- Agustina, Yesi., Cikusin, Yaqub., Widodo, Roni. (2020). *Efektivitas Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada*

Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo). *Jurnal Respon Publik*.
14(5). 81-84.

Kadarisman, Muh. (2019). *Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok*. *Jurnal Ilmu Administrasi* . XVI(1).

Putra, Tri. (2018). *Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Camat Sentajo Raya Kabupatenn Kuantan Singing*. *Jurnal Fisip*. 5.

Yunianto,R...,Suryono,A...,& Ismani,H.P. (2010).*Pemberdayaan aparatur untuk meningkatkan kinerja di kecamatan Batu ,Kota Batu*.*Jurnal wacana*,13(2),314-330.

UNDANG-UNDANG

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

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

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang *Pelayanan Publik*

DOKUMEN

Data pemerintahan Kecamatan Batu 2022

WEB

Kantor Kecamatan Batu (<https://idalamat.com/alamat/5825/kantor-kecamatan-batu-batu>). Diakses pada tanggal 7 Maret 2023.