

SKRIPSI

**KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN DUAMPANUA KECAMATAN BARANTI KABUPATEN
SIDENRENG RAPPANG**

Disusun dan diajukan oleh :

NELVI SALIM

E051171510



DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2022

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN DUAMPANUA KECAMATAN BARANTI KABUPATEN
SIDENRENG RAPPANG**

Disusun dan diajukan oleh

NELVI SALIM

E051171510

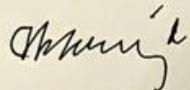
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Departemen Ilmu Pemerintahan
Universitas Hasanuddin
pada tanggal 2 Maret 2022

Dan dinyatakan telah Memenuhi syarat.

Menyetujui :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si
NIP. 19570707 1984 03 1 005



Dr. H. Suhardiman Syamsu, S.sos., M.Si
NIP. 19680411 2000 12 1 001

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si
NIP. 19640727 1991 01 1 001

LEMBAR PENERIMAAN

SKRIPSI

**KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN DUAMPANUA KECAMATAN BARANTI KABUPATEN
SIDENRENG RAPPANG**

Disusun dan Diajukan oleh

NELVI SALIM

E051171510

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah Memenuhi syarat oleh panitia Ujian
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, pada hari Rabu, 2 Maret 2022

Menyetujui :

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si
Sekretaris : Ashar Prawitno, S.IP., M.Si
Anggota : Dr. H. A. M. Rusli, M.Si
Anggota : Dr. H. Suhardiman Syamsu, S.Sos, M.Si

Pembimbing Utama : Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si
Pembimbing Pendamping : Dr. H. Suhardiman Syamsu, S.Sos, M.Si

(*Signature*)
(*Signature*)
(*Signature*)
(*Signature*)

(*Signature*)
(*Signature*)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nelvi Salim

NIM : E051171510

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi saya dengan judul :

KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN DUAMPANUA KECAMATAN BARANTI KABUPATEN
SIDENRENG RAPPANG

Adalah hasil karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari skripsi karya saya ini terbukti bahwa Sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 2 Maret 2022

Yang Menyatakan


NELVI SALIM

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “ KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DUAMPANUA KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof.Dr. H. Rasyid Thaha, M.si selaku dosen pembimbing 1
2. Bapak Dr. H. Suhardiman Syamsu, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing 2
3. Dosen penguji proposal dan skripsi yang telah menguji penulis
4. Kedua orang tua saya yang memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi, mendoakan dan mendukung saya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini.
5. Untuk sahabat seperjuangan Ulfa Dwi Lestari dan Andi Tamara Ningrat yang selalu membantu, menemani dan memberi saya semangat kepada penulis.

6. Untuk teman SMA Fitriani Baharuddin yang telah memberi saya saran dan masukan dalam penulisan Skripsi.
7. Terima Kasih Kepada teman-teman manis manja grup Surya Evy Saputri, Nadia Arimbi Saraswati, Rifaih Nur Syabana, A. Taslim Akhyar Hastaq, A. Mahapati Raja Pasandre, Hardiansyah, dan M. Rico Sulaeman telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis.
8. Terima kasih kepada teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan atas bantuan dan dukungannya.
9. Terima kasih Kepada MFU atas segala bantuan dan memberi semangat kepada penulis untuk mengerjakan Skripsi.
10. Terima kasih kepada Informan di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang yakni, Kepala kelurahan Duampanua yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan informasi melalui wawancara.
11. Terima kasih kepada masyarakat Kelurahan Duampanua yakni, masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan informasi melalui wawancara.
12. Terima kasih kepada adik penulis, Novia Salim yang menemani dalam melaksanakan penelitian di kantor Kelurahan Dumkanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang`

13. Keluarga besar KKN Sidrap 1 Gelombang 104 Universitas Hasanuddin terima Kasih atas kerjasamanya selama pelaksanaan KKN Tematik Covid-19.

14. Grup EXPOST¹⁷ terima kasih atas dukungan yang telah diberikan kepada penulis dalam mengerjakan Skripsi.

15. Terima kasih kepada seluruh keluarga dan kerabat yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

16. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat saya tuliskan satu persatu, yang telah memberi semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Apabila dikemudian hari ditemukan kesalahan ataupun kekeliruan dalam penulisan skripsi saya, maka saya selaku penulis mengucapkan permohonan maaf sebesar-besarnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan dapat menjadikan bahan evaluasi kedepannya untuk Kantor Kelurahan Duampanua untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

14 Oktober 2021

Penulis

ABSTRACT

NELVI SALIM, Principal number **E 051 171 510**. Government Science Study Program, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, compiled a Thesis entitled "Performance of Apparatus in Public Service at the Duampanua Village Office, Baranti District, Sidenreng Rappang Regency" under Whipping guidance. **Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si** and **Dr. H. Suhardiman Syamsu, S.Sos., M.Si**.

This study aims to provide an explanation of the performance of the apparatus in public services at the Duampanua Village Office, Baranti District, Sidenreng Rappang Regency.

The type of research used is descriptive qualitative research. The research was carried out in Duampanua Village, Baranti District, Sidenreng Rappang Regency, the types of data used were primary data and secondary data. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation.

The results of this study indicate that performance in public services in the field of administrative services at the Duampanua Village Office, Baranti District, Sidenreng Rappang Regency uses 5 indicators of performance measures in the public bureaucracy according to Agus Dwiyanto (2002:48) namely Work Productivity, Service Quality, Apparatus Responsiveness, Responsibility Work and accountability Work in general is quite good. This can be seen from work productivity, apparatus responsiveness, and good work responsibility. Meanwhile for the other 2 indicators which include; Service Quality and Work Accountability have not looked good.

ABSTRAK

NELVI SALIM, Nomor pokok **E 051 171 510**. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, menyusun Skripsi dengan judul “Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang” dibawah bimbingan **Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si** dan **Dr. H. Suhardiman Syamsu, S.Sos., M.Si**.

Penelitian ini, bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan deskriptif. Pelaksanaan penelitian di Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang, Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja dalam pelayanan publik pada bidang pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang menggunakan 5 indikator ukuran kinerja dalam birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto (2002:48) yaitu Produktivitas Kerja, Kualitas Layanan, Responsivitas Aparat, Responibilitas Kerja dan akuntabilitas Kerja secara umum cukup baik. Hal ini dilihat dari produktivitas Kerja, Responsivitas Aparat, dan Responibilitas Kerja sudah baik. Sementara untuk 2 indikator lainnya yang meliputi ; Kualitas Layanan dan Akuntabilitas Kerja belum terlihat baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENERIMAAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Kinerja	9
2.2 Konsep Kelurahan	16
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	20

2.3.2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	23
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	28
2.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	32
2.6 KERANGKA KONSEP PENELITIAN	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	37
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Informan Penelitian.....	38
3.4 Jenis Data.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan data.	40
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.7. Fokus Penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1 Keadaan Geografis Kelurahan Duampanua.....	46
4.1.2 Kependudukan Kelurahan Duampanua.....	47
4.1.3 Visi dan Misi Kelurahan Duampanua.....	48
4.2. Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.....	48
4.2.1 Tugas dan Fungsi Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.....	48

4.2.2 Stuktur Organisasi Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.....	54
4.2.3 Nama Aparat di Kantor Kelurahan Duampanua	55
4.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.....	55
4.2.5 Jumlah Penerima Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.....	57
4.2.6 Alur/ Bagan Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang	57
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan	59
4.3.1 Kinerja Aparat di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.....	59
4.3.1.1 Produktivitas Kerja.....	60
4.3.1.2 Kualitas Layanan	66
4.3.1.3 Responsivitas Aparat.....	73
4.3.1.4 Responbilitas Kerja.....	76
4.3.1.5. Akuntabilitas Kerja.....	78
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA.....	83
---------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Batas Wilayah Kelurahan Duampanua.....	46
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.....	47
Tabel 4.3 Banyak Penduduk di Kelurahan Duampanua dari Tahun 2015-2019.....	47
Tabel 4.2.3.1 Daftar Nama Aparat di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.....	55
Tabel 4.2.5.1 Jumlah Penerima Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2020.....	57
Tabel 4.3.2.1.Fasilitas Fisik pada Ruang Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian.....	36
Gambar 2 Struktur Organisasi di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.....	54
Gambar 3 Alur Bagan Prosedur Pelayanan di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian.....	88
Lampiran 2 Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 23 Tahun 2017.....	89
Lampiran 3 Foto Dokumentasi.....	93

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan Publik dapat didefinisikan sebagai penyedia layanan atau bisa disebut dengan melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan. Pelayanan Publik merupakan kegiatan seseorang atau sekelompok orang yang disertai faktor-faktor dasar dari sistem, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi hak kepentingan orang lain. Tujuan pelayanan publik antara lain mempersiapkan layanan publik sesuai kehendak atau kebutuhan publik, dan menyatakan pilihan dan cara akses yang disediakan oleh pemerintah kepada publik dengan tepat. (Mounir,2001).¹

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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. Secara normatif, undang-undang ini berisi aturan prinsip tata pemerintahan yang baik, menurut keektifan fungsional dari fungsi itu sendiri. Layanan publik yang efektif oleh pemerintah atau koordinasi dapat

¹ Hutayanan, John Fresly. (2019). Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta). Yogyakarta : CV Budi Utama

meningkatkan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, menjadi bijak dalam penggunaan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan dalam pemerintahan dan administrasi publik.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah menjadi baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.²

Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata karena masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan dengan kualitas pelayanan yang diterima, selain itu, kualitas layanan adalah kepentingan banyak orang dan dapat langsung dirasakan dari semua kalangan masyarakat

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik (Fitriati,2010). Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survey mengenai

² Sellang, Kamaruddin dkk. (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya.

keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Terlebih, kualitas merupakan bahasan penting dalam penyelenggaraan Pelayanan.³ Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perilaku penyelenggara negara atau instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.⁴

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan dapat memperbaiki citra pemerintah dalam pandangan masyarakat karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dibangun dan pemerintah dapat meningkatkan legitimasi yang kuat di mata publik.⁵

Berdasarkan amanat pasal 18 Undang-Undang Dasar Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah mengatakan bahwa penyelenggara pemerintahan daerah memprioritaskan pelaksanaan urusan pemerintahan adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.⁶ Hal tersebut didukung oleh kinerja aparat yang baik sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

³ Sancoko, B. (2010). Pengaruh Remunasi Terhadap Kualitas pelayanan Publik.

⁴ <https://ombudsman.go.id> (Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020). Diakses Pada tanggal 15 September 2021

⁵ Mukarom, Zaenal., dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Manajemen Kinerja Pelayanan Publik. Jawa Barat: CV Pustaka Setia

⁶ Undang-Undang Dasar Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan sesuai ketentuan perundang-undangan,⁷ namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangkan dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.⁸

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka indeks kepuasan pelayanan salah satu strategi untuk mengatasi adanya masalah dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur publik. Untuk itu diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan. Apakah

⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

⁸ Rezha, Fahmi Dkk. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Eletronik (e-KTP) di Kota Depok)

pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pelanggan atau sebaliknya.⁹

Tuntutan publik untuk layanan publik yang berkualitas membutuhkan perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan. Tinggi tingkat keluhan dari masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa sebagai organisasi publik pemerintah belum sepenuhnya mampu menciptakan sistem layanan yang dapat diterima. Hal ini diyakini berpengaruh dalam mengurangi kepercayaan publik terhadap organisasi publik. Tingkat kepercayaan publik terhadap organisasi publik di Indonesia mulai turun (Nunik, 2011). Lebih lanjut dikatakan bahwa sebagian besar organisasi publik masih ada fungsi regulasi yang lebih dominan daripada fungsi layanan yang berkesinambungan. Hal tersebut diduga karena kinerja organisasi/instansi pemerintahan rendah. Oleh karena itu, pokok inti masalahnya adalah kinerja organisasi pemerintah yang rendah dalam memberikan layanan kepada publik.¹⁰

Kelurahan Duampanua merupakan salah satu Instansi yang ada di Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam Pelayanan Publik. Oleh karena itu agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan kinerja aparat yang maksimal dalam memberikan pelayanan. Namun, berdasarkan Observasi lapangan di Kantor Kelurahan Duampanua pada saat

⁹ Shaleh, Mahadin. Dan Firman. (2018). *Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. : Aksara Timur.

¹⁰ Hutahayan, John Fresly. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik(Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*.

melaksanakan KKN, calon peneliti melihat dan mencermati yang ada di Kantor Kelurahan Duampanua ditemukan kendala kinerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terutama pada standar pelayanannya yaitu kurangnya kejelasan waktu penyelesaian dalam pemberian layanan dan keterlambatan pegawai. Masyarakat yang berhasil saya temui atas Nama Dewi salah satu masyarakat menyatakan bahwa beliau telah menerima pelayanan pada pelayanan administrasi, pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu menunggu lama, aparat kelurahan datang terlambat atau pulang lebih awal dari waktu yang ditentukan, hal ini terlihat ketika datang ke kantor kelurahan namun pemberi pelayanan belum datang atau sudah tidak ada di tempat dan tentu tidak sesuai dengan peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 23 Tahun 2017 Tentang jam Kerja dalam Pasal 4 yaitu hari senin-kamis pukul 08.00 WITA s/d 16.30 WITA. Hari Jumat pukul 08.00 WITA s/d 17.00 WITA. Hal tersebut berdampak pada kinerja aparat dalam memberikan pelayanan dan kepercayaan masyarakat akan ikut berkurang dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka calon peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul :” **KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN DUAMPANUA KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah penelitian, maka pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut : Bagaimana Kinerja Aparat di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang dalam Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Aparat di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang dalam Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai kinerja aparat dalam pelayanan publik di kantor kelurahan duapanua kecamatan baranti kabupaten sidenreng rappang dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Dapat digunakan sebagai alat kontribusi dan nilai tambah dalam pengembangan disiplin ilmu pemerintahan.

2. Manfaat Teoritis

Dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Kinerja Dalam Pelayanan Publik di Instansi Pemerintahan.

3. Manfaat Praktis

Memberikan saran atau masukan sebagai pertimbangan dalam memecahkan masalah bagi pihak aparaturnya pemerintah terkait pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kinerja

Secara Etimologis kata kinerja dapat disamakan artinya dengan kata *performance* yang berasal dari bahasa Inggris. *Performance* atau kinerja pada umumnya diberikan batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Menurut Prawirosentono (1999), *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan dan sesuai dengan moral atau etika. Bernadin dan Russel seperti kutipan oleh Ruky (2001) mendefinisikan *performance* sebagai catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dan fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Kinerja dalam konteks prestasi kerja, menurut Gomes (1999) adalah suatu hasil yang dicapai sebagai akibat dari perbuatan atau tindakan yang dilakukan. Sedangkan menurut Siagian (2001) bahwa prestasi kerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku bagi pekerjaan.

Dari uraian tersebut diatas, dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan kinerja, *performance* atau prestasi kerja adalah penampilan kerja maupun hasil yang dicapai oleh seorang baik barang/produk

maupun berupa jasa yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan yang mencerminkan pengetahuan karyawan tentang pekerjaannya itu. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerjanya maka semakin tinggi pula kinerjanya.

Kinerja pada hakikatnya adalah bentuk perwujudan kerja seseorang pada suatu unit organisasi di mana dia bekerja. Agar tidak terjadi perbedaan dalam pemberian definisi kinerja, maka diajukan beberapa definisi kinerja oleh beberapa ahli. Hidayat N (2017) menyatakan hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien, apabila :

1. Keluaran (*output*) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau pun non fisik yang diharapkan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat;
2. Hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan yakni segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung), maka segala sesuatu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan pada jangka menengah harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut; dan
3. Kaitan usaha dengan pencapaian adalah ukuran efisiensi yang mengaitkan usaha dengan keluaran pelayanan. Berdasarkan pengertian di atas, maka mengukur sumber daya yang

digunakan atau biaya per unit keluaran, dan memberikan informasi tentang keluaran di tingkat tertentu dari penggunaan sumber daya, menunjukkan efesiensi relatif suatu unit jika dibandingkan dengan hasil sebelumnya, tujuan yang ditetapkan secara internal, norma atau standar yang bisa diterima atau output yang bisa dihasilkan setara.

Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance. Menurut Mangkunegara (2001), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Secara sederhana Nawawi (2003) mendefinisikan kinerja (karya) adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik maupun non-fisik. Kinerja merupakan indikator dari hasil kerja karyawan dalam suatu periode tertentu, maka diperlukan suatu kegiatan penilaian atas hasil kerja tersebut (performance appraisal). Menurut Dessler (1997), menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual karyawan dengan standar-standar kerja yang telah ditetapkan.

Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberikan batasan oleh Maier sebagai kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi, Lawler and Porter menyatakan bahwa kinerja adalah *successful role achievement* yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatan As'ad (1991). Dari batasan tersebut, As'ad menyimpulkan

bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Sedang Suprihanto (dalam Srimulyo 1999) mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Senada dengan itu Jauch and Glueck (1998), mendefinisikan kinerja sebagai derajat/tingkat penyelesaian tugas yang memperbaiki pekerjaan karyawan. Artinya, seberapa baik seorang karyawan melaksanakan pekerjaan yang diminta. Berbeda dengan istilah usaha (*effort*) , kinerja (*performance*) diukur dalam hasil (*result*) sedangkan usaha mengacu pada energi yang dikeluarkan.

Untuk mencapai kinerja yang baik menurut Byars dan Rue (1997), harus diperhatikan beberapa determinan kinerja. Kinerja merupakan efek bersih dari usaha karyawan yang dimodifikasi oleh kemampuan (*ability*) dan persepsi atau peran tugas. Dengan demikian, kinerja pada situasi tertentu (*given situation*) dapat dipandang sebagai hasil dari *interrelationship* antara usaha, kemampuan, dan persepsi peran (*role perception*).

Kinerja atau *performance*, merupakan prestasi yang dicapai oleh seorang karyawan tersebut dapat menggunakan segenap kemampuan pengetahuan, bagi tenaga kerja atau karyawan yang berbasis kompetensi,

kinerjanya diukur berdasarkan kemampuan, *skill*, dan *attitude*-nya pada setiap saat melaksanakan tugasnya. Kemampuan ditinjau dan penguasaan teori dan kemampuan praktis, misalnya lancar berbahasa asing, mampu mengoperasikan komputer dan lain sebagainya.¹¹

Agus Dwiyanto (2002:48) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut :

1) Produktivitas Kerja

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efesiensi tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antar input dan output. Konsep produktivitas ini kemudian dirasa terlalu sempit dan General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang didapatkan yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2) Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian. Kepuasan

¹¹ Fauzi, Akhmad dan Rusdi Hidayat Nugroho A. (2020). Manajemen Kinerja. Surabaya : Airlangga University Press.

masyarakat terdapat layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

3) Responsivitas Aparat

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4) Responsibilitas Kerja

Menjelaskan pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5) Akuntabilitas Kerja

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, tetapi juga harus dinilai dari

ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.¹²

Menurut Mathis dan Jackson (2006 : 378) indikator kinerja adalah :

- 1) Kualitas, dapat diukur dari persepsi terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
- 2) Kuantitas, diukur dari persepsi terhadap jumlah aktivitas yang tugaskan beserta hasilnya.
- 3) Ketepatan waktu, diukur dari persepsi terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektifitas, pemanfaatan secara maksimal sumber daya dan waktu yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
- 5) Kehadiran, tingkat kehadiran dalam organisasi dapat menentukan kinerja.¹³

¹² Wuri, Rendra Risto. Dkk. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)

¹³ Fadillah, Rozi., dkk. (2017). Pengaruh Kompetensi, Displin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Bank Kalsel Cabang Pembantu di Banjarmasin. Vol.6, No.1.

2.2 Konsep Kelurahan

2.2.1. Pengertian Kelurahan

Pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, mengartikan kelurahan sebagai wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Dapat dikatakan bahwa daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Dapat dikatakan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di wilayah kerja kecamatan.

Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. Kelurahan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui camat. Lurah sebagaimana diangkat oleh bupati/wali kota atas usul camat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Sebagai PNS, lurah tunduk pada aturan yang sama yang mengatur mengenai Aparat Sipil Negara. Syarat-syarat seseorang dapat diangkat menjadi lurah meliputi. 1) Pangkat/golongan minimal penata (iii/c);

2) Masa kerja minimal 10 tahun;

3) kemampuan teknis di bidang administrasi pemerintahan dan memahami sosial budaya masyarakat setempat.

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung di bawah camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Masyarakat kelurahan (perkotaan) hanya merasa satu ikatan dengan anggota perkumpulannya (profesi, olahraga, hobi, dan lainnya). Masyarakat seperti ini disebut juga dengan masyarakat patembayan (*gesellchaft*).

Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang kelurahan menegaskan bahwa, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, lurah melakukan koordinasi dengan camat dan instansi vertikal yang berada di wilayah kerjanya. Maka, semua kewenangan dan tugas yang akan dilakukan harus berdasarkan kordinasikan dengan organisasi vertikal di atasnya, yaitu tugas dari bupati/walikota melalui camat.¹⁴

Pembentukan kelurahan harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat :

- a. Jumlah penduduk;
- b. Luas wilayah;
- c. Bagian wilayah kerja;
- d. Sarana dan prasarana pemerintahan.

¹⁴ Nugroho, Setyo. Demokrasi dan Tata Pemerintahan Dalam Konsep Desa dan Kelurahan. Jakarta.

2.2.2. Struktur Organisasi Kelurahan

Dalam menyelenggarakan pemerintahan Kelurahan. Lurah di bantu perangkat kelurahan. Perangkat kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan Seksi sebanyak-banyaknya 4(empat) Seksi serta jaatan fungsional. Dalam melaksanakan tugasnya, perangkat kelurahan bertanggungjawab kepada Lurah. Perangkat Kelurahan diisi dari Pegawai Negeri Sipil yang diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/kota atas usul Camat. Struktur Kelurahan terdiri dari :

- a. Lurah;
- b. Sekretaris Kelurahan
- c. Seksi pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- d. Seksi Pemberdayaan masyarakat dan Pembangunan;
- e. Seksi Kesejahteraan Masyarakat;
- f. Seksi Pelayanan Umum;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Di kelurahan dapat dibentuk lembaga kemasyarakatan. Pembentukan lembaga kemasyarakatan, dilakukan atas prakarsa masyarakat melalui musyawarah dan mufakat. Lembaga kemasyarakatan mempunyai tugas membantu Lurah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan , sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.¹⁵

¹⁵ Setyadi, Sandi. (2012). Kinerja Aparatur Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Talun Kabupaten Blitar). 32-35

2.2.3. Fungsi Kelurahan

Dalam pelaksanaan tugasnya, kelurahan menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
- b. pelaksanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. penyelenggaraan pelayanan masyarakat di wilayah kelurahan
- d. penyelenggaraan dan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah
- e. pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitasi peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat di wilayah kelurahan.
- f. Penyusunan dan sinkronisasi usulan program dan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan
- g. Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat
- h. Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat.
- i. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan/pimpinan sesuai dengan peraturan yang berlaku.¹⁶

Dalam Konteks Undang-undang 23 Tahun 2014, hubungan pembinaan camat kepada lurah sudah merupakan kewajiban yang melekat pada dirinya, mengingat lurah adalah bawahan camat. Aparat Pemerintahan yang terdepan sebagai ujung tombak pemerintahan negara desa/kelurahan.

¹⁶ Robial, Daniel Filterianto. Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemimpinan Yang Baik (Studi Di kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna Kabupaten Sangihe.

Undang-undang nomor 9 Tahun 2015 perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah sebagai berikut : Daerah Kabupaten/Kota dibagi atas kecamatan dan kecamatan dibagi atas kelurahan dan desa.¹⁷

2.3 Konsep Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki tiga makna meliputi;

- 1). Perihal atau cara melayani;
- 2). Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang);
- 3). Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I ketentuan Umum pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.

¹⁷ Salindeho, Ayu Chikita Floria Baruma.2020. Tata Kelola Pemerintahan Kelurahan Terhadap Alokasi Anggaran Kelurahan di Kelurahan Tatahadeng Kecamatan Siau Timur Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro.

Lewis dan Gilman (Hayat :2017), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi :

- a. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian;
- b. Departemen;
- c. Lembaga pemerintah non departemen;
- d. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya ; sekretariat dewan (setwan) , sekretariat negara (setneg) dan sebagainya;
- e. Badan hukum milik negara (BHMN);
- f. Badan usaha milik negara (BUMN);
- g. Badan usaha milik daerah (BUMD);
- h. Instansi pemerintah lainnya, baik pusamaupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

2.3.2. Karakteristik Pelayanan

Kotler dan Armstrong (2008) menyebutkan empat karakteristik dari pelayanan sebagai berikut :

1. Instangibility (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi.
2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan); dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan.
3. Variability (berubah-ubah dan bervariasi); jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi.¹⁸

2.3.2. Tata Laksana Pelayanan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah :

- a. Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;

¹⁸ Sapri.,dkk. (2022). Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi. Jawa Timur: CV Qiara Media.

- b. Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dan strategi, terutama bagi organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa.¹⁹

2.3.2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Sesuai dengan PP Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab 3 Pasal terdapat 3 kelompok dalam ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

- 1) pelayanan barang publik,

berdasarkan Pasal 4 PP Nomor 96 Tahun 2012 Pelayanan barang Publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf a sebagai berikut :

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yang dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), dan atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya bersumber dari kekayaan Negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) atau APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah).

¹⁹ Mukarom,Zaenal., dan Muhibudin Wijaya Laksana.2016. Manajemen Kinerja Pelayanan Publik. Jawa Barat: CV Pustaka Setia

2) Pelayanan atas jasa publik

Sesuai pasal 5 PP Nomor 96 tahun 2012 Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf b meliputi :

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintahan yang dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan atau Anggaran Pendapatan dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya bersumber dari kekayaan negara dan ataaau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang di pisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

3) Pelayanan administrasi

tindakan administrasi pemerintah maupun non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan peundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan,

martabat, dan harta benda serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.²⁰

2.3.3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi,2010) :

- a. *Transparansi*, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional* , yaitu pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak *diskriminatif* (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

²⁰ Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban , yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.²¹

Terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a) Penyedia layanan , yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) yang menerima berbagai pelayanan dari penyedia layanan.
- c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati (Batara,2003).

²¹ Sellang, Kamaruddin. (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik;
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;epada
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal sampai akhir;
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
- e. Mampu berkomunikasi;
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik;
- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan. (Kasmir, 2006)²²

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009 :103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut :

a. Prosedur Layanan

Prosedur layanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

²² Rahmadana, dkk.(2020). Pelayanan Publik. : Yayasan Kita Menulis

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.²³

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan salah satu hal terpenting dalam proses produksi, baik di bidang produksi barang, maupun bidang jasa, misalnya jasa suatu layanan. Kualitas merupakan syarat utama diterimanya suatu produk di pasar. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila produk

²³ Koapaha, Adjeng Putri., Desie Warouw dan Max Rembang.2018. Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Pada Pemerintah Kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget).

tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kuantitas suatu produk untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap instansi, terutama instansi swasta (perusahaan).

Banyak produk yang dihasilkan dengan dihasilkan dengan berbagai macam jenis, mutu, serta bentuk, dimana keseluruhan tersebut ditujukan untuk menarik minat, pelanggan, sehingga konsumen cenderung akan melakukan aktivitas membeli produk tersebut. Oleh karena itu setiap perusahaan dituntut agar mampu menciptakan produk dengan spesifikasi yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Fandy Tjiptono (1997) bahwa kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai antara lain;

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut Yoga dalam Lahibu Tuwu (2012) mengemukakan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia yaitu kemampuan dalam

menghasilkan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi diri dan organisasinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan. Indikator mengacu kepada tujuh bentuk pelayanan publik dari Yoga , yaitu :

- a. sederhana yaitu penerapan pelayanan yang sesuai dengan prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh publik yang menerima pelayanan.
- b. Jelas dan pasti yaitu pelayanan yang mencakup prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab serta sesuai dengan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan yaitu proses hasil pelayanan yang memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum bagi publik.
- d. Terbuka, yaitu pelayanan yang sesuai dengan prosedur/tata cara, persyaratan, rincian tarif/biaya dan proses pelayanan yang ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui publik, diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien yaitu pelayanan yang dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan.
- f. Ekonomis yaitu pengenaan biaya pelayanan yang ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai layanan yang diberikan,

kondisi dan kemampuan publik seta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- g. Keadilan yaitu pelaksanaan pelayanan publik lainnya sebagai pengguna layanan.

Menurut wojowarsito dalam mustafa (2012) bahwa “ *quality* adalah kualitas, mutu, kecakapan, sifat, macam, jenis’. Ndraha dalam Mustafa (2012) dikemukakan bahwa *quality* adalah “ *characteristic, properti or attitude, character or nature* “, dengan kata lain, setiap orang, barang atau zat memiliki kualitas, dan kualitas ini membedakan antara orang, barang, atau zat yang satu dengan lainnya.

Menurut Heizer dan Render dalam Wibowo (2011) bahwa kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik prosuk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.

Menurut Tjiptono dalam buku Manajemen Jasa (2006:70), menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi 5 dimensi pokok menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut yaitu :

- a. Bukti Langsung (*tangibles*), adalah bukti konkret kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi penerima pelayanan. Baik dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

- b. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.
- c. Daya tanggap (responsive), yaitu memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah di mengerti.
- d. Jaminan (assurance), yaitu jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya penerima pelayanan.
- e. Empati,yaitu memberikan perhatian tulus dan bersikap pribadi kepada penerima pelayanan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan penerima pelayanan secara akurat dan spesifik.²⁴

2.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Mahmudi (2010) dalam (Sellang, Kamaruddin 2016) mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- a. Personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu;

²⁴ Pratiwi. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

- b. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*;
- c. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim;
- d. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi;
- e. Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Mangkunegara (2013) dalam (Sellang,Kamaruddin 2016) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kerja adalah faktor kemampuan(*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*);

- a. Faktor kemampuan; secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan; kemampuan potensi dan kemampuan *reality*. Artinya pegawai memiliki pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi ini merupakan

kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam menjabai tujuannya ada 3 kelompok (Streers, 1985:9).

1. Kelompok organisasi, yaitu meliputi struktur dan teknologi organisasi. Yang dimaksud dengan struktur yaitu hubungan yang relatif tetapi tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan sumber daya manusia, sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi hasil yang nyata.
2. Organisasi menjakup dua aspek yang walaupun berbeda, namun berhubungan:
 - a) Lingkungan eksternal yaitu semua kekuatan yang timbul diluar batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan daam organisasi, misalnya kondisi ekonomi serta peraturan pemerintah.
 - b) Lingkungan internal yaitu dikenal sebagai iklim organisasi, dimana hal itu meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja, seperti orientasi pada presentasi karakteristik lingkungan dari organisasi yang bersangkutan dengan lingkungan.

- c) Karakteristik pekerja, menyangkut bagaimana perbedaan diantara individu dalam suatu lingkungan kerja terpengaruhi terhadap proses pencapaian tujuan organisasi.²⁵

²⁵ Hutaeruk, Yovo Rams. 2018. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Jurnal, Volume 2(2).

2.6 KERANGKA KONSEP PENELITIAN

Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian

