

Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi

Zein Muhamad Rizki

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Teknologi Digital, Jalan Cibogo indah III - Bodogol Rt.08/03 Kel. Mekarsari Kec. Rancasari Kota Bandung - Jawa Barat 40613, Indonesia.
zein10120435@digitechuniversity.a.id zeinmrizki@gmail.com

Amilia Tresnawati

Universitas Teknologi Digital, Jalan Cibogo indah III - Bodogol Rt.08/03 Kel. Mekarsari Kec. Rancasari Kota Bandung - Jawa Barat 40613, Indonesia.
amiliatresnawati@digitechuniversity.ac.id

Article's History:

Received 10 June 2024; Received in revised form 28 June 2024; Accepted 3 July 2024; Published 1 August 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Rizki, Z. M., & Tresnawati, A. (2024). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (4). 2221-2227. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2533>

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Cipageran Kota Cimahi, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi kinerja mereka. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data melibatkan pengumpulan, reduksi, penyajian, serta kesimpulan dan verifikasi data, serta uji validitas dan reabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN di Kelurahan Cipageran masih kurang optimal dalam beberapa aspek, seperti lamanya proses kerja dan komitmen terhadap sikap. Meskipun demikian, aspek lain seperti kuantitas, kualitas, dan disiplin dinilai baik. Faktor-faktor yang menghambat kinerja ASN termasuk ketidaksamaan sikap dalam pelayanan kepada masyarakat dan kekurangan fasilitas serta sarana Kantor, terutama dalam hal teknologi.

Kata Kunci: Kinerja Aparatur Sipil Negara, Kualitas Pelayanan Publik

Pendahuluan

Pelayanan adalah hak yang berkaitan dengan kebutuhan serta kepentingan masyarakat yang diatur oleh Undang-undang. Pelayanan bermakna melayani orang yang meminta pelayanan yang patut dilayani, dengan memberi pelayanan yang profesional dan proporsional. Pelayanan publik merupakan tindakan melayani secara general mengenai hal-hal yang menyangkut pelayanan semata-mata demi memenuhi kebutuhan publik. Kualitas pelayanan yang bagus akan mempengaruhi tingkat rasa puas para pengguna layanan atas suatu layanan yang disediakan oleh lembaga. Dalam memberikan pelayanan, pemerintah bertugas dan bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik secara profesional, bertanggung jawab dan optimal. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan kinerja pegawai yang baik dan profesional. Profesionalitas atas suatu kinerja adalah proses yang dirintis dengan kemampuan dan soft skill masing-masing aparatur. Profesionalitas yang ditumbuhkan dari setiap individu ASN dengan memberikan pelayanan yang bagus dapat mencerminkan kinerja aparatur yang baik (Hayat, 2017).

Kinerja seorang pegawai merupakan salah satu proses manajemen yang hasil kerjanya harus diwujudkan dan dapat dipatok pada standar yang sudah ditentukan. Pelaksanaan suatu kinerja organisasi tergantung seberapa baik kualitas sumber daya manusia dari pimpinan dan pekerja (Sedarmayanti, 2017). Setiap pekerja dipastikan memiliki kemampuan atas ilmu pengetahuan dan kemampuan yang setara dengan suatu pekerjaan, antusiasme kerja, dan gairah kerja. Hubungan organisasi dengan kinerja karyawan berpengaruh terhadap

strategi dan tindakan manajemen, sistem organisasi, dan keadaan lingkungan luar dan dalam. Untuk mengukur kinerja dibutuhkan kemampuan dalam mengatur hubungan antara strategi berorientasi pelanggan dan tujuan dengan tindakan (Astuti, et al., 2021).

Sumber daya manusia ialah suatu intelektual dan potensi seseorang yang perlu direalisasikan untuk digunakan secara baik bagi kemakmuran hidup manusia (Sedarmayanti, 2017). Sumber daya manusia merupakan bentuk upaya setiap individu yang berperan penting terhadap keberhasilan organisasi, karena sumber daya manusia erat kaitannya dengan aspek-aspek dalam menjalankan suatu organisasi (Rahardjo, 2022). Sumber daya aparatur adalah bagian penting dari penyediaan layanan. Orang-orang yang memberikan layanan berhubungan langsung dengan masyarakat, atas dasar ini kemampuan dan tanggung jawab yang menyeluruh dikatakan fundamental mengenai fungsi yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang disediakan oleh organisasi atau lembaga yang dimiliki oleh pemerintah sangat bergantung pada SDM aparatur negara. Jika layanan dapat diberikan dengan baik karena aparaturnya berfungsi dengan baik, Kualitas layanan juga memengaruhi aspek yang dilayaninya (Hayat, 2017).

Pelayanan yang diberikan pihak instansi pemerintahan merupakan bagian yang ditugaskan kepada para pegawai sebagai bentuk tanggung jawab atas seberapa baik atau buruknya kualitas pelayanan publik yang telah diagihkan untuk masyarakat (Hayat, 2017).

Pelayanan publik merupakan alat ukur seberapa baik kinerja pegawai, penelitian yang dilakukan oleh (Widiati, 2021) mengenai Kinerja pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar ditinjau dari beberapa bidang, yaitu Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan, dan Komunikasi.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melakukan survei pemetaan dan pengukuran budaya kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) periode tahun 2023. Survei tersebut dilakukan untuk mengetahui indeks BerAHLAK seluruh ASN di Indonesia. Survei yang berkolaborasi dengan *Accelerated Transformation* (ACT) ini menyasar 936.476 ASN dari 539 instansi di seluruh Indonesia. Dari survei yang dilakukan tersebut, didapatkan nilai indeks BerAHLAK Nasional tahun 2023 sebesar 61,1. Nilai tersebut naik dari tahun 2022 yang berada pada nilai 60,9 (PANRB, 2024).

Namun faktanya pada bulan maret 2023 pelayanan publik instansi pemerintahan di Indonesia menunjukkan kualitas pelayanan yang buruk, hal ini terjadi pada salah satu instansi Bea Cukai di Indonesia yang dianggap memberikan pelayanan yang buruk. Dalam metrotvnews.com salah satu Pengamat Kebijakan Publik yaitu Agus Pambagio, beliau mengatakan bahwa pelayanan Bea Cukai di Indonesia yang buruk harus segera ditangani. Beliau juga mengatakan bahwa masukannya terhadap lembaga Bea Cukai agar tidak memperlakukan pekerjaannya. Agus Pambagio menganggap pelayanan yang diberikan Bea Cukai harus dikoreksi dari mulai pegawainya yang kurang paham mengenai Undang-Undang yang meliputi cukai dan pajak. Agus Pambagio mengharapkan Menteri Keuangan agar mengambil tindakan secara eksplisiterhadap segala perbuatan orang-orang yang melanggar hukum (Athifah, 2023).

Dari hasil pengamatan lapangan pada bagian pelayanan umum Kelurahan Cipageran, yaitu ditemukan kesenjangan dalam pelayanan, dimana sikap ramah yang diberikan oleh Pegawai dalam melayani masyarakat di kantor lurah cipageran ini bisa berpotensi adanya anggapan diskriminasi sosial dalam melayani masyarakat antara satu dengan yang lainnya, hal ini diartikan bahwa kinerja pegawai di Kelurahan Cipageran masih belum optimal terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemaparan diatas dimana penelitian sebelumnya hanya berfokus pada kinerja pegawai saja, tidak dikaitkan dengan variabel pendukung untuk mengukur seberapa baik kinerja pegawai yang dimana hal ini akan mempengaruhi keabsahan data dari objek yang diteliti. Tidak hanya itu penelitian ini mengambil fenomena yang menunjukkan bahwa masih buruknya tingkat layanan yang diberikan oleh salah satu instansi pemerintahan di Indonesia, serta observasi awal yang peneliti lakukan di lokasi penelitian terdapat masalah yang harus dicari tahu kebenarannya. Dari pemaparan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan Judul "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi".

Tinjauan Pustaka

Analisis

Menurut (Saleh, 2017) Analisis data kualitatif merupakan analisis data yang dikumpulkan dan dikembangkan menjadi kesimpulan atau asumsi sementara. Dari kesimpulan tersebut dirumuskan dan dicari

data kembali secara berulang-ulang untuk menentukan validitas hipotesis atau tidak berdasarkan data yang terkumpul.

Aparatur Sipil Negara

“Undang-undang No.5 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Selanjutnya dalam pasal 1 ayat 2 menjelaskan Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan”.

Kinerja Aparatur Sipil Negara

Menurut (Hayat, 2017) Kinerja ASN merupakan jenis pelayanan yang disuguhkan oleh perwakilan sektor publik. Tiap layanan yang disuguhkan berada di bawah lingkup kewajiban dan tugas penyedia layanan, dan penyedia layanan diwajibkan untuk menawarkan layanan tersebut dengan cara yang baik.

Sasaran Kerja Pegawai

“Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.46 Tahun 2011 menjelaskan tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri sipil pada pasal 1 ayat 4 yang dimaksud dengan Sasaran Kerja Pegawai yang selanjutnya disingkat dengan SKP adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS. Penilaian SKP sebagaimana yang dimaksud pada pasal 7 ayat 1 meliputi aspek:

- a. Kuantitas; Kuantitas adalah ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai.
- b. Kualitas; Kualitas adalah ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai.
- c. Waktu; Waktu adalah ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai.
- d. Biaya; Biaya adalah besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja.”

Perilaku Kerja

“Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.46 Tahun 2011 pasal 1 ayat 6 menjelaskan tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, yakni Perilaku Kerja adalah setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh PNS atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

“Penilaian Perilaku Kerja dalam pasal 12 ayat 1 meliputi beberapa aspek:”

- a. “Orientasi Pelayanan; Orientasi pelayanan adalah sikap dan perilaku kerja PNS dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani antara lain meliputi masyarakat, atasan, rekan sekerja, unit kerja terkait, dan/atau instansi lain.”
- b. “Integritas; Integritas adalah kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika dalam organisasi.”
- c. “Komitmen; Komitmen adalah kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan PNS untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan diri sendiri, seseorang, dan/atau golongan.”
- d. “Disiplin; Disiplin adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.”
- e. “Kerjasama; dan Kerjasama adalah kemauan dan kemampuan PNS untuk bekerja sama dengan rekan sekerja, atasan, bawahan dalam unit kerjanya serta instansi lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggung jawab yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.”
- f. “Kepemimpinan; Kepemimpinan adalah kemampuan dan kemauan PNS untuk memotivasi dan mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi .”

Kualitas

Menurut Crosby dalam (Andriani & Kusuma, 2018) pada konsep “zero defect” miliknya yaitu segala sesuatu harus dilakukan dengan benar pada kali pertama dan tidak adanya kecacatan atau kegagalan yang

dihasilkan dalam suatu proses. Dalam konsep “zero defect” kualitas merupakan kesesuaian dengan persyaratan dan hanya bisa diukur dengan biaya apabila terjadi ketidak sesuaian yaitu:

1. Biaya Kualitas (*costofquality*)
2. Biaya Penilaian Kinerja Proses (*apparsialcost*)
3. Biaya Pengukuran Risiko Keuangan.

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam (Febriyanti, Mustofa, & Fatah, 2023) susunan penelitian tentang pelayanan, Berikut lima aspek kualitas pelayanan (*Service Quality*):

- a. *Tangibles* yaitu kesanggupan suatu lembaga untuk membuktikan kehadirannya terhadap pihak luar. Sarana dan prasarana dari lembaga serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti fisik pelayanan yang disediakan. yang mencakup fasilitas, teknologi dan peralatan yang digunakan.
- b. *Reliability* Yaitu kesanggupan lembaga dalam menyediakan layanan yang tepat dan dapat diandalkan selaras dengan janjinya. Kinerja harus memuaskan keinginan pengguna layanan dengan tepat waktu, cermat, ramah, dan tidak membedakan kepada siapa yang dilayani.
- c. *Responsiveness* Yaitu kecakapan dalam mendukung dan menyediakan pelayanan yang responsif, teliti, dan jelas terhadap pengguna.
- d. *Assurance* Yaitu kesadaran, tata krama, dan kesanggupan pegawai dalam meningkatkan keyakinan pengguna terhadap lembaga. Terdiri dari beberapa bagian, termasuk sopan santun (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), komunikasi (*communication*), kompetensi (*competence*), dan keamanan (*security*).
- e. *Emphaty* Yaitu memperhatikan pengguna layanan dengan cara mengerti kebutuhannya.

Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini perlu adanya pemikiran dari penelitian sebelumnya mengenai Analisis Kinerja Apratur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Cipageran Kota Cimahi yaitu dari penelitian yang dilakukan oleh Widiati (2021) dengan judul penelitan “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indarasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar”. Penelitian tersebut membahas mengenai Hasil Kinerja pegawai pada kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar dilihat dari 5 (lima) aspek, yakni Kualitas Kerja (*Quality of Work*), Ketepatan Waktu (*Promptness*), Inisiatif (*Initiative*), Kemampuan (*Capability*), Komunikasi (*Communication*).

Tujuan Penelitian

Penelitian terdahulu dan penelitian ini terdapat perbedaan-perbedaan yang menjadi alasan untuk melakukan penelitian yakni dari lokasi penelitian sebelumnya bertempat di Kantor Desa Indarasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar sedangkan penelitian ini bertempat di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi, selanjutnya pada indikator penelitian sebelumnya hanya membahas mengenai Kinerja saja yaitu Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan, dan Komunikasi sedangkan penelitian ini menganalisis kinerja dengan membahas mengenai sasaran kinerja pegawai (Kuantitas, Kualitas, Waktu, Biaya), serta perilaku kerja (Orientasi pelayanan, Integritas, Komitmen, Disiplin, Kerjasama, Kepemimpinan), juga untuk mengukur seberapa baik pelayanan publik dengan mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja yaitu dari Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan kepastian, Empati.

Metodologi

Metode Penelitian

Pendekatan dan jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, karena dalam penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif yang disajikan dalam bentuk hitungan statistika sedangkan kualitatif disajikan dalam bentuk narasi dan deskripsi. Menurut Bogdan dan Taylor (1982) dalam (Abdussamad, 2021) Penelitian kualitatif ialah langkah penelitian yang membuahkan hasil suatu data deskriptif tentang perilaku dan kata-kata orang yang dapat diperhatikan. Penelitian ini berfokus terhadap latar belakang secara keseluruhan. Menurut Sugiyono (2005) dalam (Nasution, 2023) Penelitian kualitatif ialah jenis penelitian yang melakukan penelitian di lingkungan objek alami, dengan peneliti sebagai alat utama.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Menurut Catherine Marshall dan Gretchen B. Rossman, (1995) dalam

(Sugiyono, 2021) Teknik mendasar yang dilandaskan oleh peneliti yang menggunakan pendekatan kualitatif yaitu berupa pengumpulan bukti dengan partisipasi dalam observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan analisis model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2021), menjelaskan bahwa analisis data kualitatif digunakan secara berkesinambungan sehingga temuan sudah jenuh. Teknik analisis data model Miles dan Huberman ini dikategorikan menjadi tahapan yaitu *Collection* (Pengumpulan Data), *Reduction* (Reduksi Data), *Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion Drawing/Verification* (Kesimpulan dan Verifikasi Data). Verifikasi data penelitian ini menggunakan Uji Validitas dan Uji Reabilitas yaitu dengan Uji Kredibilitas, Uji Transferabilitas, Uji Dependabilitas, dan Uji Konfirmabilitas.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kelurahan Cipageran, maka akan disajikan pembahasan dari hasil temuan, yakni dengan pembahasan:

Menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Cipageran Kota Cimahi

Dalam bagian ini akan dibahas mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara untuk mengetahui seberapa baik tingkat kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cipageran. "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.46 Tahun 2011 menjelaskan tentang penilaian prestasi Kerja Pegawai Negeri sipil pada pasal 1 ayat 4, yang dimaksud dengan sasaran kerja pegawai adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang Pegawai Negeri Sipil." Jadi kinerja yang dimaksud adalah mengenai pelayanan yang diberikan Pegawai dilihat dari seberapa baik tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Cipageran terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagaimana yang dimaksud pada "pasal 7 ayat 1 meliputi aspek: (a). Kuantitas atau ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai; (b). Kualitas atau ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai; (c). Waktu atau ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai; (d). Biaya atau besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja." Sasaran kinerja tersebut merupakan bentuk pelaksanaan kerja yang harus diterapkan dalam melayani masyarakat, serta menjadi sebuah ukuran penilaian bagi para Pegawai Kelurahan Cipageran agar terciptanya tingkatan kualitas kinerja pelayanan publik yang baik.

Kinerja Pegawai Kelurahan Cipageran juga diukur melalui perilaku kerja, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.46 Tahun 2011 pasal 1 ayat 6 menjelaskan perilaku kerja adalah setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh PNS atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan." Jadi kinerja yang diukur dengan perilaku kerja adalah penilaian perilaku kerja yang dijelaskan dalam "pasal 12 ayat 1 meliputi beberapa aspek: (a). Orientasi pelayanan; (b). Integritas; (c). Komitmen; (d). Disiplin; (e). Kerjasama; (f). Kepemimpinan."

Berdasarkan temuan penelitian dari mengobservasi dan mewawancarai informan, maka peneliti menemukan beberapa temuan mengenai kinerja yang dihasilkan Pegawai Kelurahan Cipageran untuk evaluasi demi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik kedepannya. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan informan terdapat masalah yang terjadi sebagai berikut:

1. Sebagian pegawai Kelurahan Cipageran yang sudah berumur dikatakan sulit dalam mengoperasikan teknologi dan dianggap menjadi kendala lamanya waktu kerja.
2. Adanya sikap kurang baik dari sebagian pegawai Kelurahan Cipageran yang terjadi saat melayani masyarakat, namun hal ini dikonfirmasi jika penyebab dari kurangnya pelayanan pegawai terhadap masyarakat adalah suatu sifat alamiah manusia.

Mengetahui apa saja faktor penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Cipageran Kota Cimahi

Penelitian ini mengulas faktor-faktor yang menghambat kinerja Aparatur Sipil Negara berdasarkan kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Cipageran. "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan 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." Jadi pelayanan publik yang dimaksud ialah mengenai faktor-faktor penghambat kinerja yang diberikan Pegawai Kelurahan Cipageran terhadap masyarakat yang dilayani. Sebagaimana menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam

(Febriyanti, Mustofa, & Fatah, 2023) susunan penelitian mengenai pelayanan terdapat beberapa bagian *Service Quality* yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian, Empati.

Berdasarkan temuan penelitian dari mengobservasi dan mewawancarai informan, maka Peneliti menemukan sejumlah hasil tentang komponen apa saja yang menjadi hambatan kinerja Pegawai Kelurahan Cipageran. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan informan terdapat masalah yang terjadi sebagai berikut:

1. Adanya ketidaksamaan sikap yang diberikan oleh sebagian pegawai Kelurahan Cipageran dalam melayani masyarakat dan cenderung berubah-ubah dan menimbulkan anggapan diskriminasi terhadap golongan masyarakat tertentu, hal ini menunjukkan bahwa porsi setiap pegawai berbeda-beda dalam menangani kebutuhan masyarakat, yang dimana pihak Kelurahan Cipageran membenarkan, jika ada Pegawai seperti itu terjadi dikarenakan lelah dalam bekerja.
2. Terdapat kekurangan dari ketersediaan fasilitas dan sarana yang seluruhnya tidak bisa terpenuhi pada Kantor Kelurahan Cipageran terutama pada alat-alat teknologi, terkecuali jika ada kerusakan maka Kelurahan Cipageran dapat mengajukan kembali ke Kecamatan.

Kesimpulan

Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Cipageran yang dilihat dari sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja dikatakan belum sepenuhnya baik. Hal ini terjadi pada waktu lamanya proses kerja dari sebagian Pegawai yang sudah berumur, karena sulit dalam mengoperasikan teknologi dan menjadi kendala lamanya waktu kerja.

Adanya sikap kurang baik dari sebagian pegawai Kelurahan Cipageran yang terjadi saat melayani masyarakat, akan tetapi hal ini dikonfirmasi oleh pihak kelurahan cipageran, bahwa penyebab dari kurangnya pelayanan pegawai terhadap masyarakat adalah suatu sifat alami manusia yang tidak luput dari kesalahan.

Mengenai sasaran kinerja pegawai dan perilaku kerja lainnya meliputi kuantitas, kualitas, biaya, orientasi, integritas, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan sudah dikatakan baik sesuai dengan hasil temuan observasi dan wawancara informan yang peneliti sajikan dalam hasil dan pembahasan penelitian.

Faktor-faktor penghambat dari kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu, ditemukan adanya ketidaksamaan sikap yang diberikan pegawai Kelurahan Cipageran dalam melayani masyarakat, menjadikan suatu anggapan bahwa adanya diskriminasi sosial, hal ini menunjukkan bahwa porsi setiap pegawai berbeda-beda dalam melayani kebutuhan masyarakat, yang dimana pihak Kelurahan membenarkan, jika ada pegawai seperti itu terjadi dikarenakan lelah dalam bekerja.

Mengenai kekurangan dari ketersediaan fasilitas dan sarana di Kantor Kelurahan Cipageran, dikatakan seluruhnya tidak bisa terpenuhi terutama pada alat-alat teknologi, terkecuali jika ada kerusakan maka Kelurahan Cipageran dapat mengajukan kembali ke Kecamatan.

Referensi

- [1] Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. syakir Media Press.
- [2] Andriani, D. P., & Kusuma, L. T. (2018). *Teknik Dan Manajemen Kualitas; Teori, Strategi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Teknosain.
- [3] Astuti, R. Y., Nasution, M. H., Rifaldi, M., Aditty, D. H., Triswijaya, B. K., Raharjo, D. S., . . . Taqiyuddin, A. H. (2021). *Manajemen Kinerja*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- [4] Athifah, N. F. (2023, Maret 25). *Pelayanan Buruk, Pengamat Minta Kinerja Bea Cukai Dibenahi*. Retrieved Desember 04, 2023, from METROTVNEWS.COM: <https://www.metrotvnews.com/play/Ky6CBx75-pelayanan-buruk-pengamat-minta-kinerja-bea-cukai-dibenahi>
- [5] Febriyanti, D. A., Mustofa, A., & Fatah, Z. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim. *Soetomo Administrasi Publik*, 387.
- [6] Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [7] Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative.
- [8] PANRB. (2024, Januari 18). *Kementrian PANRB Perkuat indeks BerAHLAK ASN Melalui Kolaborasi*. Retrieved Mei 8, 2024, from KEMENTRIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI

DEMOKRASI: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-perkuat-indeks-berakhlak-asn-melalui-kolaborasi>

- [9] Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2011 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
- [10] Rahardjo, D. A. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- [11] Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- [12] Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- [13] Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [14] Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- [15] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- [16] Widiati. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indarasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. *As-Siyasah Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 55.