

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KELURAHAN TANAMODINDI KECAMATAN
MANTIKULORE KOTA PALU**

Oleh

Anandka Pradana

B10121084

SKRIPSI

**Dalam Rangka Penulisan Skripsi
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tadulako**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TADULAKO
2025**

**PERFORMANCE OF STATE CIVIL APPARATUS IN PUBLIC
SERVICES IN TANAMODINDI VILLAGE, MANTIKULORE
DISTRICT, PALU CITY**

By

Anandka Pradana

B10121084

TESIS

**In Order to Write a Thesis
To Obtain a Bachelor of Public Administration Degree
At the Faculty of Social and Political Sciences
Tadulako University**



**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
TADULAKO UNIVERSITY
2025**

HALAMAN PENGESAHAN
KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KELURAHAN TANAMODINDI KECAMATAN
MANTIKULORE KOTA PALU

Oleh

Anandka Pradana
B 101 21 084

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Tujuan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tadulako

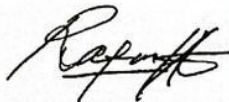
Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing

Palu,

2025

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Rahmawati Halim, S.Sos., M.Si.
NIP. 197021152001122002



Muhammad Afandi, S.IP., M.A.P
NIDN. 0005098807



Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik


Dr. Intan Kurnia, M.Si
NIP. 196807272002122001


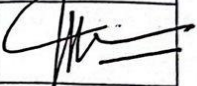
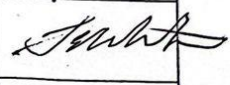
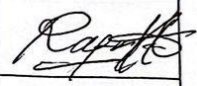

HALAMAN PERSETUJUAN

Diterima dan disetujui oleh panitia Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako untuk memenuhi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Nama : Anandka Pradana
Stambuk : B10121084
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Rabu, 12 November 2025
Judul : Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik

Kelurahan

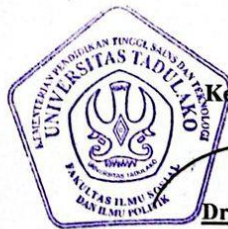
Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu


No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. H. Nasir Mangasing, M.Si NIP. 196112311988031014	Ketua	
2	Mukarramah, S.Sos., M.Si. NIP. 196912172001122001	Sekretaris	
3	Prof. Dr. Syahrudin Hattab, M.Si NIP. 196005051987021002	Penguji Utama	
4	Dr. Rahmawati Halim, S.Sos., M.Si NIP. 197201152001122000	Pembimbing Utama	
5	Muhammad Afandi, S.,IP M.A.P NIDN . 005098807	Pembimbing Pendamping	

Palu, 12 November 2025

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi




Dr. Muhammad Arief, S.IP., M.Si.
NIP. 197504172006041002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diteliti sebelumnya untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Tadulako maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan dan rumusan dari saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing dan masukan dari Tim Penguji.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang telah dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palu, 30 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan



ABSTRAK

Anandka Pradana, Nomor Stanbuk B10121084 Jurusan Administrasi Publik, Judul Skripsi: Kinerja Aparatur Sipil negara dalam Pelayanan Publik Di kelurahan Tanamodindi Kota Palu. Pembimbing 1 Rahmawati Halim dan pembimbing II Muhammad Afandi

Penelitian ini bertujuan mengetahui kinerja ASN dalam pelayanan publik di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu dengan metode deskriptif kualitatif menggunakan teori Agus Dwiyanto (2012) yang mencakup lima indikator kinerja. Dasar penelitian ini adalah *field Research* (penelitian lapangan), jenis data yaitu data primer dan sekunder. Sedangkan Teknik pengumpulan data dengan menggunakan Teknik purposive sampling, informan dalam penelitian berjumlah 6 orang. Pengumpulan data dan bahan dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN secara umum belum optimal sepenuhnya. Pada indikator produktivitas, ASN dinilai baik karena mampu memberikan pelayanan cepat, tertib, transparan, dan efektif meski ada kendala di lapangan. Pada indikator kualitas layanan, ASN juga baik karena memberikan pelayanan ramah, cepat, komunikatif, serta teliti sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Pada indikator responsivitas, ASN menunjukkan kinerja baik karena tanggap dalam situasi mendesak, tetap teliti, dan mudah dihubungi sehingga memudahkan masyarakat. Selanjutnya, pada indikator akuntabilitas, ASN dinilai baik karena pelayanan berlangsung transparan, jelas, dan mudah dipahami. Namun pada indikator responsibilitas, masih terdapat kelemahan berupa kurang disiplin waktu dan ketidakkonsistenan kehadiran, sehingga masyarakat kadang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kinerja, Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsibilitas, Responsivitas, Akuntabilitas

ABSTRACT

Anandka Pradana, Student ID Number B10121084, Department of Public Administration. Thesis Title: The Performance of Civil Servants in Public Service at Tanamodindi Sub-District Office, Palu City. Supervisor I Rahmawati Halim, Supervisor II Muhammad Afandi.

This research aims to examine the performance of Civil Servants (ASN) in public service at the Tanamodindi Sub-District Office, Palu City. The study employed a descriptive qualitative method using Agus Dwiyanto's (2012) theory, which consists of five performance indicators: productivity, service quality, responsibility, responsiveness, and accountability. This study is based on field research with both primary and secondary data. Data were collected through purposive sampling with six informants, using observation, interviews, and documentation as the main techniques.

The findings show that the overall performance of ASN has not yet been fully optimal. In terms of productivity, ASN performed well by providing services that were fast, orderly, transparent, and effective, despite several challenges in the field. For service quality, ASN demonstrated good performance by being polite, quick, communicative, and thorough, which improved public satisfaction. In terms of responsiveness, ASN showed good performance by responding quickly in urgent situations, remaining meticulous, and being easily accessible to the community. On the accountability indicator, ASN also performed well since service procedures were transparent, clear, and easy to understand. However, regarding responsibility, weaknesses were found, particularly in time discipline and consistency of attendance, which often caused delays and forced the public to wait longer to receive services.

Keywords: Public Service, Performance, Productivity, Service Quality, Responsibility, Responsiveness, Accountability.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kehadiran Allah Swt. Yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) jurusan Administrasi Publik, Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan tantangan, tetapi dengan segala doa dan usaha serta berbagai bantuan dari berbagai pihak yang tentunya selalu memberikan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Yardi Kamril dan Ibunda tercinta Widrawati Larekeng atas segala pengorbanan yang tulus, ikhlas, serta doa yang diberikan kepada penulis yang tidak ada henti-hentinya.

Ucapan terimakasih sedalam-dalamnya penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Rahmawati Halim, M.Si., selaku Pembimbing I serta Muhammad Afandi , S.I.P.,

M.AP. selaku Pembimbing II yang sadar dan ikhlas membimbing serta mengarahkan penulis dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.

Untuk itu dengan segala hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ir. Amar, ST., MT., IPU., Asean Eng. Rektor Universitas Tadulako.
2. Bapak Dr. Muh Nawawi, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.
3. Bapak Dr. Mohammad Irfan, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. M. Nur Alamsyah, S.IP., M,SI selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum, dan ibu Dr. Rismawati,S.Sos, M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.
4. Bapak Dr. Muhammad Arief, S.IP., M.Si, Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako
5. Ibu Dr. Intam Kurnia, M.Si ketua prodi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Kepada Tim Penguji Ujian, Bapak Dr. Nasir Mangasing, M.Si selaku ketua penguji, Ibu Mukarramah S.sos, M.Si selaku Sekretaris Penguji dan Bapak Prof. Dr. Syahrudin Hattab, M.Si selaku penguji utama yang telah memberi saran masukan kepada penulis dalam penyempurnaan skripsi.

7. Terima kasih kepada seluruh dosen Ilmu Administrasi yang telah memberikan pengetahuan baik teori maupun praktek serta segenap staf yang telah membantu dalam perkuliahan.
8. Terima Kasih kepada Lurah Dan seluruh staf Kantor Kelurahan Tanamodindi Bapak Hamdan,S.Sos Ibu Ermi Yuliana Mpilole,Dan Ibu Rahmawati, S.H yang sudah bersedia untuk menjadi informan dan memberikan data untuk penulisan dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada Ayahanda Yardi Kamril dan Ibunda tercinta Widrawati Larekeng dan atas dukungan, doa, dan bantuan yang diberikan selama proses perkuliahan.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik khususnya kelas B yang telah memberikan banyak dukungan penuh sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	
SAMPUL DALAM	
HALAMAN PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	Iii
ABSTRAK	Iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	1
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Penelitian Terdahulu	18
2.1.2 Landasan Teoritis dan Kepustakaan yang Relevan	18
2.1.2.1 Administrasi Publik	22
2.1.2.2 Paradigma Administrasi Publik	24
2.1.2.3 Kinerja	29
2.1.2.4 Pelayanan	31
2.1.2.5 Aparatur Sipil Negara	33
2.1.2.6 Kinerja Aparatur Sipil Negara	34
2.2 Alur Pikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Dasar dan Tipe Penelitian	34
3.1.1 Dasar Penelitian	34
3.1.2 Tipe Penelitian	35
3.2 Definisi Konsep	37
3.3 Jenis Data	37
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1 Sumber Data	39

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5 Instrumen Penelitian	40
3.6 Analisis Data	43
3.7 Penentuan Lokasi Penelitian	43
3.8 Waktu dan Jadwal Penelitian	44
BAB IV DESKRPSI WILAYAH	44
4.1 Gambaran Umum Kota Palu	44
4.1.1 Sejarah Singkat Kota Palu	44
4.1.2 Kondisi Geografis	45
4.1.3 Kondisi Penduduk	45
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Tanamodindi	46
4.1.5 Jenis pelayanan dikelurahan tanamodindi	47
4.1.6 Sumber Daya Kantor Kelurahan Tanamodindi	50
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	50
5.1 Hasil penelitian	50
5.1.1 Produktivitas	56
5.1.2 Kualitas Layanan	62
5.1.3 Responsivitas	68
5.1.4 Responbilitas	73
5.1.5 Akuntabilitas	78
5.2 Pembahasan	78
5.2.1 Produktivitas	80
5.2.2 Kualitas Layanan	82
5.2.3 Responsivitas	84
5.2.4 Responbilitas	85
5.2.5 Akuntabilitas	87
BAB VI KESIMPULAN	87
6.2 Kesimpulan	88
6.3 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Daftar Tabel	Halaman
2.1	Matrix Penelitian Terdahulu	11
3.1	Waktu dan Jadwal Penelitian	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Daftar Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	35
3.1	Model Interaktif Analisis Data	42
4.1	Gambar Struktur Kelurahan	46
4.2	Jenis Layanan DiKelurahan Tanamodind	47
4.3	Keadaan Pegawai menurut Pendidikan	47
4.4	Sarana dan prasarana	48

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja aparatur sipil negara (ASN) merupakan hasil kerja, produktivitas, dan kontribusi yang diberikan oleh pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan publik dan menjalankan kebijakan pemerintahan. Kinerja ASN di Indonesia menunjukkan dinamika yang bervariasi antar daerah dan instansi, mencerminkan keberagaman tantangan sekaligus kemajuan reformasi birokrasi. Indeks Reformasi Birokrasi pada tahun 2024 yang dirilis Kementerian PANRB menunjukkan peningkatan kinerja birokrasi Indonesia dengan skor nasional mencapai 67,15 % naik 2,92 % dibanding tahun sebelumnya. Capaian ini didorong oleh kemajuan signifikan dalam pelayanan publik (70,2%) yang ditopang percepatan digitalisasi, serta peningkatan tata kelola sumber daya manusia aparatur sipil negara (66,8%) berkat penerapan sistem merit dan pelatihan berbasis kompetensi.

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang aparatur sipil negara 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 atau disertai tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Nilai dasar ASN dijabarkan dalam kode etik dan perilaku ASN seperti berorientasi pada pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif.

Selanjutnya, dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang aparatur sipil negara Menyatakan bahwa kinerja pegawai ASN dilaksanakan demi mencapai tujuan Dan sasaran organisasi melalui peningkatan hasil kerja dan perilaku kerja, penguatan peran pimpinan, dan penguatan kolaborasi. Kinerja pegawai aparatur sipil negara (ASN) merupakan gambaran mengenai sejauh mana seorang pegawai mampu melaksanakan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam mencapai tujuan organisasi atau instansi pemerintah. kinerja ASN tidak hanya dilihat dari aspek kuantitas, tetapi juga kualitas, efektivitas, dan efisiensi dalam bekerja. Bagi individu, kinerja ASN yang baik akan menjamin terlindunginya pelayanan sipil dan penegakan hukum akan berjalan dengan baik. bagi masyarakat, kinerja ASN akan memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai ketaatan asn terhadap hukum dan aturan yang dilaksanakan dengan baik.

Dalam konteks yang lebih luas, ASN dapat dipahami sebagai sebuah sistem yang mengatur pengelolaan sumber daya manusia dalam lingkungan pemerintahan. Sistem ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pengadaan, pengembangan karier, hingga pemberhentian pegawai. Penting untuk dicatat bahwa konsep ASN berbeda dengan konsep pegawai negeri yang dikenal sebelumnya. ASN memiliki cakupan yang lebih luas dan menekankan pada profesionalisme serta kinerja dalam pelayanan publik. Dengan demikian, ASN tidak hanya sekedar status kepegawaian, tetapi juga mencerminkan sebuah paradigma baru dalam pengelolaan aparatur pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai 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 bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberikan kemudahan, dan memastikan terpenuhinya hak-hak sipil setiap individu. Pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan, mulai dari layanan administratif, penyediaan barang, hingga jasa publik.

Pada umumnya dalam kehidupan bermasyarakat dibutuhkan pelayanan yang baik dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Masyarakat senantiasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Seiring dengan perkembangan globalisasi, masyarakat semakin responsif, partisipatif, dan kritis terhadap hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Namun, dalam praktiknya, tidak sedikit masyarakat yang masih menghadapi kendala dan mengeluhkan perilaku maupun respon aparat pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan. Padahal, pelayanan publik merupakan fungsi utama negara (*public service*) yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang unggul dan profesional.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Derita Tumangger (2021) menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan pada kinerja ASN, terutama dalam hal tanggung jawab terhadap waktu dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan

tugas pokok dan fungsi. Selain itu, kepemimpinan kepala desa dinilai perlu lebih tegas dan disiplin dalam mengarahkan bawahannya. Kekurangan inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai kinerja ASN, khususnya di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu.

Seiring waktu, tuntutan masyarakat terhadap kinerja ASN semakin tinggi. Masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik menilai kinerja aparatur dari kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk menghadirkan pelayanan publik yang memuaskan. Hal ini juga sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menegaskan pentingnya profesionalitas, integritas, akuntabilitas, dan responsibilitas ASN dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Regulasi ini menekankan bahwa ASN bukan hanya pelaksana administrasi, tetapi juga pelayan masyarakat yang wajib menjunjung tinggi disiplin dan konsistensi dalam menjalankan tugas.

Kelurahan Tanamodindi merupakan salah satu kelurahan di Kota Palu yang memiliki 16 Pegawai, terdiri atas Lurah, Sekretaris Lurah, tiga Kepala Seksi, dan tiga staf di tiap-tiap seksi. Pelayanan publik yang diberikan meliputi penerbitan surat pengantar pembuatan KTP, KK, surat keterangan akta kelahiran, kematian, usaha, perkawinan dan perceraian, hingga pembayaran distribusi sampah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, secara umum kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi dinilai cukup baik. Pada indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas, ASN mampu memberikan pelayanan cepat, ramah, transparan, serta

bertanggung jawab sesuai prosedur. Namun, pada indikator responsibilitas masih ditemukan kelemahan, khususnya terkait kedisiplinan waktu dan konsistensi kehadiran ASN di kantor, sehingga masyarakat terkadang harus menunggu lebih lama.

Dalam menganalisis kinerja tersebut, peneliti menggunakan teori Agus Dwiyanto (2012:50) yang menekankan lima indikator kinerja, yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Secara teoritis, indikator ini menggambarkan bahwa kinerja ASN bukan hanya diukur dari jumlah atau output pelayanan, tetapi juga dari kualitas, kecepatan respon, kepatuhan terhadap aturan, serta pertanggungjawaban kepada publik. Secara empirik, hasil penelitian di Kelurahan Tanamodindi menunjukkan bahwa ASN telah memenuhi sebagian besar indikator, meski masih terdapat kelemahan dalam aspek responsibilitas yang perlu diperbaiki melalui peningkatan disiplin dan pengawasan. Hal ini sekaligus menegaskan bahwa implementasi regulasi terbaru, yaitu UU No. 20 Tahun 2023, perlu lebih diinternalisasikan agar ASN mampu menjalankan tugas secara profesional, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, rumusan pada penelitian ini adalah “Mengapa kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu masih belum optimal”?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kelurahan Tanamodindi Kota palu

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis atau praktis, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis: Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait kinerja ASN dan pelayanan publik.
2. Secara Praktis: Memberikan masukan kepada pemerintah Kelurahan Tanamodindi dalam meningkatkan pelayanan publik melalui peningkatan kinerja ASN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merujuk pada studi, kajian, atau riset yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang terkait dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai landasan teoritis dan empiris untuk penelitian yang sedang atau akan dilakukan. Dengan mengkaji penelitian terdahulu, peneliti dapat memahami perkembangan ilmu pengetahuan, mengidentifikasi celah penelitian (research gap), dan menghindari duplikasi studi yang sudah ada

Idrus (2023). “Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara”. Tujuan penelitian ini adalah untuk Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan teori dari Agus Dwiyanto (2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara sudah dianggap optimal jika ditinjau dari aspek Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas,.

Namun jika ditinjau dari aspek Kualitas Layanan dapat dikatakan masih perlu untuk ditingkatkan karena masalah akses jaringan dan listrik yang belum merata, namun pelayanan berbasis manual masih berjalan dengan efektif

Siti Fatimah , Jauhar Arifin , Siti Arbayah (2024) “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan tanjung kabupaten tabalong. Metode penelitian yang digunakan adalah metode diskriptif kualitatif yaitu penelitian yang di gunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah instrument kunci dalam pengumpulan data yang dilakukan secara gabungan melalui proses observasi, angket, disertai dokumentasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas Kinerja pegawai dalam pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Tanjung dapat dikategorikan baik. Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan tabel rekapitulasi dilihat dari 5 indikator pengukuran kinerja menurut dwiyanto dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong dapat dikategorikan baik.

Rina Budiarti , M. Arsyad ,Yusran Fahmi (2024) “Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui RAK Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah hasil atau output dari tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil dalam menjalankan fungsi pelayanan publik, administrasi

pemerintah, serta pembangunan nasional. Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong masih memiliki beberapa permasalahan, antara lain kurangnya kecakapan sumber daya manusia nya, kurang disiplin pegawai terhadap jam kerja, serta sarana prasarana yang kurang memadai untuk menunjang kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong kurang optimal, dilihat dari masih kurang nya pemahaman pegawai terhadap tugas yang diberikan dan tingkat disiplin yang masih rendah, (2) faktor penghambat antara lain kurangnya kualitas sumber daya manusia dalam hal menyelesaikan pekerjaan, kurang disiplin nya pegawai terhadap jam kerja, dan sarana prasarana yang kurang memadai untuk menunjak kinerja pegawai. (3) faktor pendorong antara lain gaji atau tunjangan dan jaringan internet yang lancar.

Nuvrida Iriyanti, Rahmi Hayati, Safrul Rijali (2022). Dengan Juduk “Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Tujuan Penelitian ini yaitu, (1) untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) ditinjau dari aspek pencarian sumber daya pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah; (2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat efektivitas kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) ditinjau dari aspek pencarian sumber daya pada

Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif-kualitatif dengan pengumpulan data, yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan masukan bagi pemerintah daerah di Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di masa mendatang. Dan bagi peneliti juga dapat mengetahui efektivitas kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) ditinjau dari Aspek Pencarian Sumber Daya pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah sangat efektif. Hal itu dinilai dari hasil wawancara dari para pegawai dan dilihat dari kinerja para pegawai yang menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan, dan kinerja yang diberikan sesuai dengan indikator kinerja pegawai. Hal itu juga sesuai dengan faktor kemampuan dan motivasi yang dimiliki oleh sumber daya.

Derita Tumangger (2021) “Efektivitas Kinerja Pegawai Sekretariat Dprk Aceh Singkil Dalam Menjalankan Tugas Dan Fungsi” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai Sekretariat DPRK Aceh Singkil dalam menjalankan tugas dan fungsi. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menekankan pada konsep pengukuran kinerja menurut teori Agus Dwiyanto yang meliputi faktor-faktor kinerja yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan,

Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang peneliti lakukan yaitu mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Sekretariat DPRK Aceh Singkil dilihat dari faktor-faktor kinerja Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas dan Akuntabilitas sudah bisa dikatakan baik dengan pelaksanaan pekerjaan yang optimal dan faktor kinerja Responsibilitas belum bisa dikatakan baik karena masih ada beberapa dari pegawai yang bekerja belum maksimal dan belum disiplin di dalam bekerja.

Tabel 2.1

Matrix Penelitian Terdahulu

N O	Nama Peneliti/Tahun/Judul Penelitian	Teori Yang Digunakan	Metode	Hasil Penelitian
1	Idrus (2023). “Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara”.	Teori Yang Digunakan Agus Dwiyanto Dengan 5 Indikator Kinerja: 1. Produktivitas 2. Kualitas Layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara sudah dianggap optimal jika ditinjau dari aspek Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas,. Namun jika ditinjau dari aspek Kualitas Layanan dapat dikatakan masih perlu untuk ditingkatkan

				karena masalah akses jaringan dan listrik yang belum merata, namun pelayanan berbasis manual masih berjalan dengan efektif.
2	Siti Fatimah , Jauhar Arifin , Siti Arbayah (2024) “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”	Teori Yang Digunakan Agus Dwiyanto Dengan 5 Indikator Kinerja: 1. Produktivitas 2. Kualitas Layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas	Deskriptif Kualitatif	hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas Kinerja pegawai dalam pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Tanjung dapat dikategorikan baik. Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan tabel rekapitulasi dilihat dari 5 indikator pengukuran kinerja menurut dwiyanto dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong dapat dikategorikan baik.
3	Rina Budiarti , M. Arsyad ,Yusran Fahmi (2024) “Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong”	Teori Yang Digunakan Agus Dwiyanto Dengan 5 Indikator Kinerja: 1. Produktivitas 2. Kualitas Layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong kurang optimal, dilihat dari masih kurangnya pemahaman pegawai terhadap tugas yang diberikan dan tingkat disiplin yang masih rendah, (2) faktor penghambat antara lain kurangnya kualitas sumber daya

				manusia dalam hal menyelesaikan pekerjaan, kurang disiplinnya pegawai terhadap jam kerja, dan sarana prasarana yang kurang memadai untuk menunjang kinerja pegawai. (3) faktor pendorong antara lain gaji atau tunjangan dan jaringan internet yang lancar.
4.	Nuvrida Iriyanti, Rahmi Hayati, Safrul Rijali (2022). Dengan Juduk “Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah”.	Kinerja Robbins (2006) 1. Indikator Kinerja: 2. Kualitas, 3. kuantitas, 4. ketepatan waktu 5. efektivitas dan kemandirian	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) ditinjau dari Aspek Pencarian Sumber Daya pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah sangat efektif. Hal itu dinilai dari hasil wawancara dari para pegawai dan dilihat dari kinerja para pegawai yang menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan, dan kinerja yang diberikan sesuai dengan indikator kinerja pegawai. Hal itu juga sesuai dengan faktor kemampuan dan motivasi yang dimiliki oleh sumber daya.
5.	Derita Tumangger (2021) “Efektivitas Kinerja Pegawai Sekretariat Dprk Aceh Singkil Dalam Menjalankan	Teori Yang Digunakan Agus Dwiyanto Dengan 5 Indikator Kinerja: 1. Produktivitas	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Sekretariat DPRK Aceh Singkil dilihat dari faktor-faktor kinerja Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas

	Tugas Dan Fungsi”	2. Kualitas Layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas		dan Akuntabilitas sudah bisa dikatakan baik dengan pelaksanaan pekerjaan yang optimal dan faktor kinerja Responsibilitas belum bisa dikatakan baik karena masih ada beberapa dari pegawai yang bekerja belum maksimal dan belum disiplin di dalam bekerja.
6.	Anandka Pradana (2025) Dengan Judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu	Teori Yang Digunakan Agus Dwiyanto Dengan 5 Indikator Kinerja: 1. Produktivitas 2. Kualitas Layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas	Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu secara umum sudah optimal pada aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Namun, pada indikator responibilitas masih lemah karena kedisiplinan waktu dan kehadiran ASN belum konsisten, sehingga perlu perbaikan agar pelayanan lebih optimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diuraikan sebelumnya, terlihat bahwa terdapat sejumlah persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan yang dilakukan oleh peneliti. Persamaan tersebut yaitu,

1. Kedua penelitian yang dilakukan oleh Anandka Pradana dan Idrus memiliki persamaan dalam penggunaan teori Agus Dwiyanto dengan lima indikator kinerja, sama-sama memakai metode deskriptif kualitatif, serta menghasilkan temuan bahwa kinerja pelayanan publik secara umum sudah berjalan cukup

optimal. Namun, terdapat perbedaan pada fokus penelitian dan indikator yang dianggap masih lemah. Penelitian Anandka Pradana di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu menunjukkan kelemahan pada aspek responsibilitas, khususnya kedisiplinan waktu dan kehadiran ASN yang belum konsisten, sedangkan penelitian Idrus di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara menemukan kendala pada aspek kualitas layanan, terutama karena masalah jaringan dan listrik, meskipun pelayanan manual masih berjalan efektif. Dengan demikian, keduanya sepakat bahwa pelayanan publik cukup baik, hanya berbeda pada titik kelemahan yang perlu ditingkatkan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Anandka Pradana maupun Siti Fatimah, Jauhar Arifin, dan Siti Arbayah memiliki persamaan dalam hal teori yang digunakan, yakni teori Agus Dwiyanto dengan lima indikator kinerja (produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas), serta sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis kinerja aparatur dalam pelayanan publik. Keduanya juga sama-sama menunjukkan bahwa kinerja ASN atau pegawai secara umum dapat dikategorikan baik/optimal. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan temuan spesifik indikator yang masih lemah. Penelitian Anandka Pradana di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu menemukan bahwa aspek responsibilitas masih lemah karena kedisiplinan waktu dan kehadiran ASN belum konsisten. Sementara itu, penelitian Siti Fatimah, Jauhar Arifin, dan Siti Arbayah di Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong pada pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) menunjukkan bahwa kinerja pegawai

sudah baik pada semua indikator tanpa menyoroti kelemahan khusus, sehingga lebih menekankan pada penilaian umum yang positif.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Anandka Pradana maupun Rina Budiarti, M. Arsyad, dan Yusran Fahmi memiliki persamaan dalam penggunaan teori Agus Dwiyanto dengan lima indikator kinerja (produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas) serta sama-sama memakai metode deskriptif kualitatif untuk menilai kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. Keduanya sama-sama menemukan bahwa terdapat aspek kinerja yang masih belum optimal. Perbedaannya terletak pada fokus temuan: penelitian Anandka Pradana di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu menyoroti kelemahan pada aspek responsibilitas, terutama terkait kedisiplinan waktu dan kehadiran ASN, sementara penelitian Rina Budiarti, M. Arsyad, dan Yusran Fahmi di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong menunjukkan bahwa kinerja ASN secara umum masih kurang optimal, disebabkan oleh kurangnya pemahaman pegawai terhadap tugas, rendahnya disiplin kerja, serta sarana prasarana yang belum memadai, meskipun terdapat faktor pendorong berupa tunjangan dan jaringan internet yang lancar.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Anandka Pradana dan Nuvrida Iriyanti, Rahmi Hayati, serta Safrul Rijali memiliki persamaan dalam hal sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menilai kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) serta sama-sama menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada dasarnya sudah berjalan dengan baik. Namun, keduanya berbeda dari segi teori

dan fokus penelitian. Anandka Pradana menggunakan teori Agus Dwiyanto dengan lima indikator kinerja (produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas) dan menemukan bahwa kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu secara umum sudah optimal, meskipun pada aspek responsibilitas masih lemah karena kedisiplinan waktu dan kehadiran belum konsisten. Sementara itu, Nuvrida Iriyanti, Rahmi Hayati, dan Safrul Rijali menggunakan teori Robbins (2006) dengan indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian, serta menemukan bahwa kinerja ASN di Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah dinilai sangat efektif, didukung oleh faktor kemampuan dan motivasi pegawai yang mampu menjalankan tugas sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Anandka Pradana dan Derita Tumangger memiliki persamaan dalam penggunaan teori Agus Dwiyanto dengan lima indikator kinerja (produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas), sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif, serta menghasilkan temuan bahwa kinerja aparatur/pegawai secara umum sudah berjalan cukup baik atau optimal. Namun, keduanya juga menemukan kelemahan pada aspek responsibilitas. Perbedaannya terletak pada lokasi dan objek penelitian, di mana Anandka Pradana meneliti ASN di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu dengan temuan bahwa kedisiplinan waktu dan kehadiran ASN masih rendah, sementara Derita Tumangger meneliti pegawai di Sekretariat DPRK Aceh Singkil dengan hasil bahwa sebagian pegawai masih belum bekerja

maksimal serta kurang disiplin, meskipun aspek kinerja lainnya sudah berjalan dengan baik.

2.1.2 Landasan Teoritis Dan Kepustakaan Yang Relevan

2.1.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari dua kata yaitu administrasi dan publik. Secara etimologi atau asal kata, administrasi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu “*ad*” yang artinya intensif dan “*ministrare*” yang artinya melayani (*to serve*). Menurut Herbert A. Simon (dalam Pasolong 2013:2) mendefinisikan Administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan tujuan bersama.

Selanjutnya Dwigt Waldo (dalam Pasolong 2013:3) mendefinisikan administrassi adalah suatu daya Upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Sondang P. Siagian (dalam Zulkifli & Moris 2014:11) Mengemukakan administrasi adalah keseluruhan proses Kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Secara etimologi, kata publik berasal dari Bahasa Inggris “public” yang berarti umum, masyarakat atau negara. Kencana (dalam Malawat 2022:72) menjelaskan bahwa kata publik dalam Bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai kata “praja” yang memiliki arti sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan,

sikap serta tindakan yang benar dan baik, berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Selanjutnya, Syafri (dalam Malawat 2022:73) menyatakan bahwa istilah publik memiliki arti umum, orang banyak, Masyarakat dan negara.

Chandler & Plano (dalam Keban 2004:3) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses Dimana sumberdaya dan personel public diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) Keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Lebih lanjut dijelaskan bahwa administrasi merupakan seni dan ilmu yang ditunjukan untuk mengatur dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan.

Menurut Nicholas Henry (dalam Indradi 2016: 107) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan Masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan public agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial.

David H. Rosenbloom (dalam Pasolong 2013:8) juga menunjukan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislative, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap Masyarakat secara keseluruhan atau Sebagian.

Dari beberapa definisi administrasi publik diatas, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah Kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau Lembaga

dalam melaksanakan tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

2.1.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Pada dasarnya perkembangan suatu ilmu dapat ditelusuri melalui perubahan paradigmanya. Thomas Kuhn (1993) memberi rujukan kepada kita melalui karyanya yang berjudul “peran paradigma dalam revolusi sains”. Bahwa paradigma merupakan suatu cara memecahkan masalah, yang dianut suatu Masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu (Pasolong 2013:27).

Robert T. Golembiewski (dalam Pasolong 2013:28) menganggap bahwa paradigma adalah standar suatu disiplin ilmu dilihat dari focus dan locusnya. *Focus* mempersoalkan kajian (*what of the field*) atau cara bagaimana memecahkan (*solution*) persoalan. Sedangkan *locus* Dimana Lokasi (*where of the field*) atau medan penerapan suatu ilmu pengetahuan. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, tumbuh dan dikenal sejumlah “paradigma” yang menggambarkan adanya perubahan dalam tujuan, teori dan metodologi atau dalam bangunan epistemologi serta nilai-nilai yang mendasari.

Nicholas Henry (dalam Pasolong 2013:28) mengemukakan lima paradigma administrasi publik, yaitu:

Paradigma I : Dikotomi antara politik dan administrasi (1900-1926), focus dari ilmu administrasi negara terbatas pada masalah-masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan. Sedangkan masalah-masalah pemerintahan, politik dan kebijaksanaan merupakan substansi ilmu politik.

Tonggak Sejarah dari fase ini adalah tulisan dari Frank J. Goodnow dan Leonald D. White didalam bukunya “*politics and administration*”, ia berpendapat bahwa ada dua fungsi pokok pemerintah yang amat berbeda yaitu politik dan administrasi. Menurut Goodnow dan pengikutnya, administrasi seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintahan.

Paradigma II : Prinsip-prinsip administrasi publik (1927-1937), lokus administrasi public bukannya masalah pada paradig ini karena pada paradigma ini yang dibahas adalah fokusnya yaitu prinsip-prinsip administrasi yang dipandang dapat berlaku universal pada setiap bentuk organisasi dan lingkungan sosial budaya. Menurut Luther H Gulick dan Lyndall Urwick, prinsip sangatlah penting bagi administrasi ketimbang dari letak dari suatu prinsip itu akan dipakai. Prinsip administrasi yang terkenal dari Gulick dan Urwick adalah POSDCORB (*planning, organizing, staffing, directing, reporting, budgeting*).

Paradigma III : Administrasi negara sebagai ilmu politik (1950-1970), fase paradig ini merupakan suatu upaya menetapkan Kembali hubungan konseptual administrasi dan politik. Akibatnya adalah keharusan merumuskan bidang ini paling sedikit dalam hubungannya dengan focus keahliannya yang esensial. Umar (2004:5) menyatakan bahwa ada dua perkembangan baru pada fase ini, yaitu; 1) tumbuhnya penggunaan studi kasus sebagai suatu sarana yang bersifat epistemologis, 2) timbulnya studi perbandingan dan Pembangunan administrasi sebagai salah satu bagian dari ilmu administrasi.

Paradigma IV : Administrasi publik sebagai ilmu administrasi (1954-1970), pada fase ini administrasi publik sudah menjadi ilmu administrasi. Perkembangan ini diawali dengan ketidaksenangan sarjana administrasi karena ilmu administrasi dianggap sebagai ilmu kelas dua setelah ilmu politik. Sebagai paradigma, fase ini hanya memberikan focus tidak dengan locusnya. Pada tahun 1956 terbitlah jurnal “*administrative science quarterly*”, sebagai sarana yang amat penting untuk menyuarakan pendapat dan konsepsi dari paradigmanya ini.

Paradigma V : Administrasi publik sebagai ilmu administrasi publik (1970-sekarang), pada masa ini administrasi publik telah berkembang sebagai ilmu administrasi publik yang didalamnya telah merambah ke teori organisasi, ilmu kebijakan (*policy science*) dan ekonomi politik. Pertumbuhan administrasi pada fase ini juga memunculkan suatu *trend* yaitu terbentuknya asosiasi nasional dari fakultas-fakultas (*The National Association of Public Affairs And administration*). Pada tahun 1980 asosiasi ini telah mempunyai 200 institusi serta lebih dari 25.000 mahasiswa yang terdaftar dalam program MPA (*Master of Public Administration*).

Selanjutnya, pada tahun 1992 muncul paradigma yang bersifat reformatif yaitu “*Reinventing Government*” yang dicetuskan oleh David Osborne dan T. Gaebler (1992). *Reinventing Government* atau menemukan pemerintah dengan mengedepankan gagasan *entrepreneurial government*, sehingga kemudian pengaruh *managerialisme* masuk kedalam tubuh birokrasi pemerintahan.

Secara teoretis, perkembangan *managerialisme* mulai bergerak di Negara seperti USA, Inggris dan New Zealand yang kemudian lebih dikenal sebagai “*New*

Public Management” (NPM). Kelahiran NPM merupakan gerakan intelektual dalam rangka pembaharuan pengelolaan praktik administrasi publik (Mulyadi, dkk 2018:9). *New Public Management* (NPM) memiliki karakteristik yang cenderung mengarah pada suatu ikhtiar untuk meningkatkan citra dan pengelolaan praktik administrasi publik atau lebih spesifik dalam pelayanan publik, dengan mengadopsi dan mengaplikasikan berbagai prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam proses pengelolaan pelayanan publik (Mulyadi, dkk 2018:9).

J.V Denhardt dan R.B. Denhardt (dalam Sabaruddin 2015:8) menjelaskan perspektif *New Public Management* semua pimpinan didorong untuk menemukan cara barubaru dan inovatif untuk mencapai hasil maksimal atau melakukan privatisasi terhadap pemerintahan. NPM bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas, namun sering mengabaikan aspek keadilan sosial. Prinsip-prinsip ekonomi (bisnis) yang dipegang oleh NPM kerap bertentangan dengan demokrasi dan kepentingan publik. Meskipun pengelolaan layanan publik yang diserahkan kepada sektor swasta dapat meningkatkan kinerja, namun hasilnya cenderung lebih dinikmati oleh mereka yang memiliki kekuasaan dan kekayaan (Malawat, 2022:89).

Pada tahun 2003 atau kurang lebih sepuluh tahun kemudian dalam administrasi publik muncul suatu paradigma baru yaitu “*The New Public Service*” atau NPS yang dikemukakan oleh J.V Denhardt dan R.B. Denhardt (2003). Denhardt (dalam Pasolong 2013:35), menyatakan NPS akan lebih diarahkan pada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competition and customers* seperti sektor privat.

Lebih lanjut, Denhardt (dalam Pasolong 2013:36) menjelaskan tentang ide pokok yang termuat dalam *New Public service* atau NPS yaitu; 1) *serve citizen not customers* yang berarti aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan tetapi lebih fokus membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan warga Negara, 2) *seek the public interest* yaitu administrasi publik harus memberi konstibusi untuk membangun kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, 3) *value citizenship over entrepreneurship* yang berarti kepentingan publik lebih diutamakan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga Negara, 4) *think strategically act democracally* yaitu pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan bertanggungjawab, 5) *recognized that accountability is not simple* yaitu aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasar, 6) *serve rather than steer* yaitu semakin lebih baik bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil dan membantu warga mengartikulasikan daripada berusaha mengontrol Masyarakat, 7) *value people not just productivity* yang berarti organisasi publik berpartisipasi dan mengoprasikan sesuai proses kebersamaan.

Berdasarkan berbagai paradigma administrasi publik tersebut, dapat dilihat bahwa konsep inovasi dikenal dari awal kelahiran administrasi publik itu sendiri karena inovasi erat hubungannya dengan suatu perubahan. Lebih lanjut, inovasi pelayanan publik muncul pada paradigma *New Public Management* (NPM) yang berlanjut hingga paradigma *New Public service* (NPS).

Dalam paradigma NPM inovasi yang digunakan adalah mengadopsi manajemen sektor swasta kedalam pelayanan publik untuk meningkatkan efektivitas

dan produktivitas tanpa memperhatikan aspek sosial atau lebih tepatnya masyarakat hanya dianggap sebagai pelanggan. Berbeda dengan NPM, paradigma NPS memandang publik bukan sebagai pelanggan atau pihak luar yang menjadi sasaran mekanis birokrasi. NPS selalu berupaya memenuhi kepentingan publik dengan melakukan inovasi terhadap pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat terhadap pemerintah yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik.

2.1.2.3 Kinerja

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang di capai suatu organisasi.

Kinerja adalah sebagai hasil–hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksud disini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi.

Menurut Afandi (2021: 83) Kinerja atau yang bisa juga disebut dengan performance merupakan hal yang diperlukan dalam perusahaan karena untuk mencapai tujuan perusahaan, seseorang di dalam organisasi melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing agar dapat hasil kerja yang sesuai. Kinerja adalah gagasan multi-faceted yang mencakup tiga elemen: sikap, bakat, dan prestasi. Kinerja dapat dilihat dari sejauh mana seseorang telah berkontribusi terhadap strategi organisasi, baik dengan mencapai tujuan tertentu yang berhubungan dengan pekerjaan bagi individu ataupun bagi organisasi.

Menurut Bangun dalam Adamy (2016: 92) standar pekerjaan seorang karyawan yang telah mereka capai dan memiliki hasil yang baik merupakan pengertian dari kinerja. Standar pekerjaan tersebut dibuat oleh perusahaan sebagai tingkat pekerjaan yang diharapkan agar para karyawan mampu menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan standar pekerjaan dalam perusahaan. Kinerja memiliki arti sebagai hasil kerja oleh karena itu standar pekerjaan dibutuhkan sebagai tolak ukur dalam menyelesaikan pekerjaan agar dapat dilihat apakah hasil yang didapatkan sudah sesuai standar atau belum.

Kinerja merupakan pencapaian yang telah didapatkan oleh seseorang selama bekerja dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dengan kemampuan yang baik, tekun, mampu menyelesaikan masalah sesuai dengan waktunya, serta mampu mengerjakan tugasnya sendiri (Busro, 2018: 89). Dalam kinerja seorang karyawan membutuhkan tanggung jawab dalam dirinya agar seorang

karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai batas waktu yang dibuat oleh perusahaan.

Adapun unsur- unsur yang digunakan untuk mengukur kinerja menurut (Darma, 2010 : 65). :

1. Efektifitas dan efisiensi Bila tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, maka boleh dikatakan bahwa kegiatan tersebut efektif atau sukses.
2. Tanggung jawab Dalam memegang suatu amanah atau emban memang suatu hal yang perlu untuk dijadikan tolak ukur bagi seorang karyawan karena dengan tanggung jawab seseorang baik itu karyawan (pegawai) dapat dipercaya dan diandalkan oleh atasan dan teman seperjuangannya.
3. Disiplin Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian si pelaksana yaitu karyawan (pegawai) disiplin juga berkaitan erat dengan sangsi atau hukuman yang akan diterima oleh sipihak yang melanggar.
4. Inisiatif Yaitu berkaitan dengan daya kreatifitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Jadi inisiatif adalah daya dorong kemajuan yang bertujuan untuk mempengaruhi kinerja organisasi.
5. Kejujura, hal ini berkaitan dengan bagaimana pegawai menjalankan tugasnya dengan amanah tanpa adanya kebohongan

Menurut Agus Dwiyanto (2012:50) ada 5 indikator untuk menilai suatu kinerja Yaitu :

1. Produktivitas sebagai rasio antara output (hasil kerja) dengan input (sumber daya yang digunakan), yang mencerminkan efisiensi dan efektivitas kerja. Produktivitas tidak hanya terbatas pada kuantitas output, tetapi juga mencakup kualitas hasil yang dicapai serta dampaknya terhadap pelayanan publik.
2. Kualitas layanan publik merupakan dimensi esensial dari kinerja birokrasi yang harus dinilai berdasarkan perspektif penerima layanan (masyarakat).
3. Responsivitas sebagai kemampuan aparatur birokrasi (termasuk ASN) untuk secara cepat, tepat, dan proaktif merespons kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat.
4. Responsibilitas (tanggung jawab publik) merupakan elemen fundamental dalam kinerja birokrasi yang mengacu pada kewajiban moral dan hukum aparatur negara untuk mempertanggungjawabkan tindakan, kebijakan, dan keputusan kepada publik.
5. Akuntabilitas sebagai kewajiban aparatur birokrasi (ASN) untuk mempertanggungjawabkan kinerja, kebijakan, dan penggunaan sumber daya publik kepada masyarakat dan stakeholders lainnya. Konsep ini tidak hanya terbatas pada pertanggungjawaban administratif, tetapi mencakup dimensi moral, hukum, dan sosial.

Stephen P. Robbins mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam organisasi, yang diukur berdasarkan kriteria tertentu seperti kualitas, kuantitas, efisiensi, dan efektivitas. Kinerja

mencerminkan sejauh mana tujuan individu atau organisasi tercapai melalui serangkaian tindakan yang terstruktur. Adapun 5 indikator kinerja menurut Stephen P. Robbins yaitu:

1. Kualitas output atau tingkat kesesuaian hasil kerja dengan standar yang ditetapkan.
2. Kuantitas output atau volume atau jumlah hasil yang dihasilkan dalam waktu tertentu.
3. Ketepatan waktu atau kemampuan menyelesaikan tugas sesuai *deadline*.
4. Efektivitas atau pencapaian tujuan yang berdampak positif pada organisasi.
5. Kemandirian atau kemampuan bekerja dengan inisiatif tanpa pengawasan berlebihan.

Serdamayanti mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi berdasarkan standar tertentu, baik kualitas maupun kuantitas, dalam kurun waktu tertentu. Kinerja merupakan wujud nyata dari kontribusi individu atau tim terhadap pencapaian tujuan organisasi. Menurut Serdamayanti ada 6 indikator penilaian kinerja yaitu:

1. Kualitas kerja adalah tingkat keunggulan hasil kerja yang diukur dari ketepatan, ketelitian, dan kesesuaian dengan standar.
2. Kuantitas kerja adalah jumlah output yang dihasilkan dalam periode tertentu.

3. Ketepatan waktu adalah kemampuan menyelesaikan tugas sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
4. Efektivitas kerja adalah pencapaian target atau tujuan yang telah ditetapkan.
5. Kemandirian adalah kemampuan bekerja dengan inisiatif dan tanggung jawab tanpa pengawasan langsung.
6. Kerja sama adalah kemampuan berkolaborasi dengan rekan kerja atau tim untuk mencapai tujuan bersama.

2.1.2.4 Pelayanan Publik

Secara Etimologis Kamus Besar Bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Menurut Harbani Pasolong, 2008:128).

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah : Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya dalam memenuhi kebutuhan para pelaut nusantara yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis. Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa.

Konsep Pelayanan Publik Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir (dalam pasolong 2013:128) mengatakan

bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian yang memiliki banyak arti dalam bahasa Indonesia yaitu umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian “umum” atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat) hingga *public interest* (kepentingan umum). Sedangkan dalam pengertian “negara” publik memiliki arti sebagai otoritas negara, bangunan negara, penerimaan negara dan sektor negara (Suwarno 2008:66).

2.1.2.5 Aparatur Sipil Negara (ASN)

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara yang disingkat menjadi ASN adalah pegawai ASN terdiri atas PNS dan PPPK yang memiliki peran sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Menurut A.W. Widjaja (2006), pegawai adalah karyawan tetap dalam organisasi tertentu, baik pemerintah maupun bisnis. Sedangkan, menurut Musanef (2017), sebagai pekerja atau pekerja yang langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan

menjalankan tugas-tugas untuk mencapai output yang diharapkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 6 menjelaskan jenis pegawai aparatur sipil negara terdiri atas PNS dan PPPK. Sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf (a) PNS merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Kepegawaian dan memiliki Nomor Induk Pegawai (NIP) secara nasional. Sedangkan, PPPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 Huruf (b) merupakan pegawai aparatur sipil negara yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan kebutuhan instansi pemerintah dan ketentuan undang-undang. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang menyelenggarakan tugas negara atau pemerintahan adalah pegawai negeri yang bertindak sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Mereka membantu pemerintah menjalankan operasinya dan melaksanakan pembangunan nasional.

2.1.2.6 Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)

Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan gambaran hasil kerja yang dicapai oleh pegawai pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan indikator kuantitas, kualitas, waktu, dan efisiensi. Sebagai tolok ukur produktivitas, kinerja ASN tidak hanya berfokus pada pencapaian target individu

melalui Sasaran Kerja Pegawai (SKP), tetapi juga mencakup aspek perilaku kerja seperti integritas, profesionalisme, dan komitmen dalam memberikan pelayanan publik. Penilaian kinerja ini menjadi instrumen penting untuk memastikan akuntabilitas birokrasi sekaligus mendorong peningkatan kompetensi ASN secara berkelanjutan.

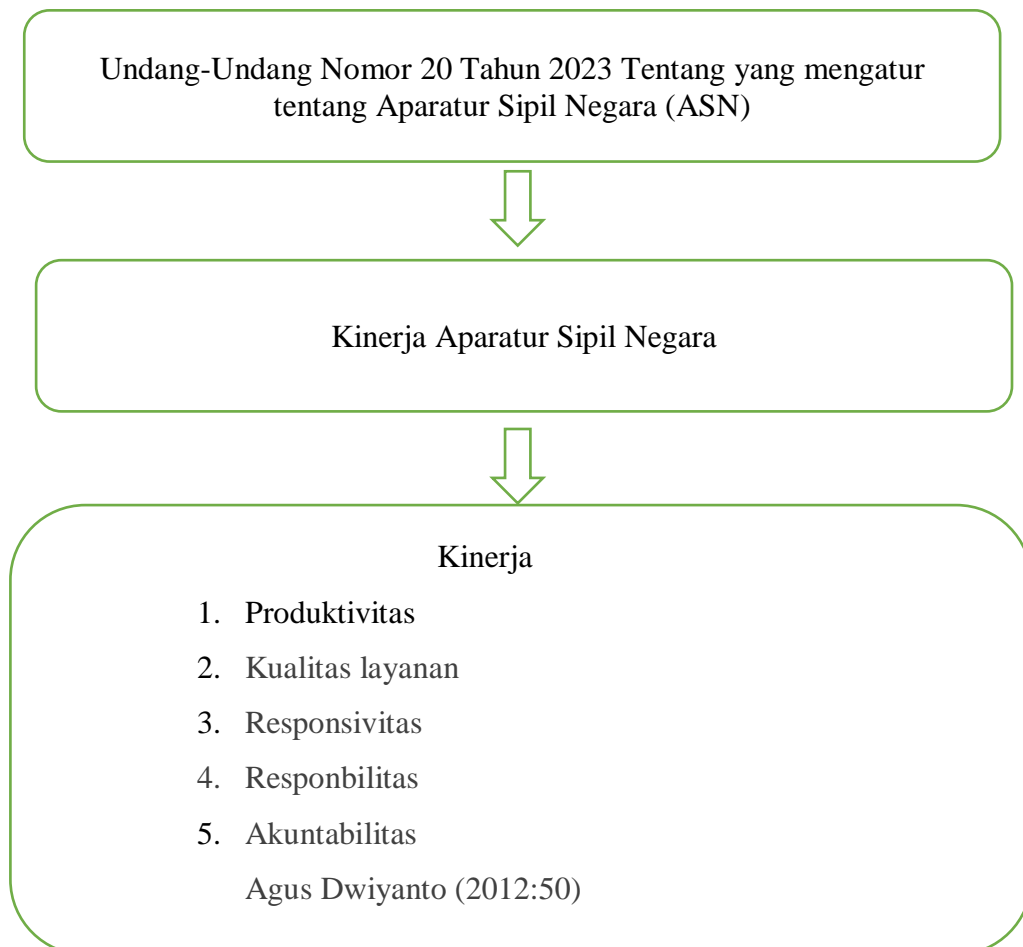
Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tegas mengatur tentang kinerja ASN sebagai bagian integral dari reformasi birokrasi. Dalam Pasal 12, UU ini menegaskan bahwa setiap ASN wajib mencapai kinerja yang optimal dengan berpedoman pada prinsip profesionalitas, akuntabilitas, dan berorientasi pada hasil. Penilaian kinerja ASN, sebagaimana diatur dalam Pasal 35, harus dilakukan secara transparan, objektif, dan berbasis pada pencapaian target kerja yang tertuang dalam Sasaran Kerja Pegawai (SKP). Selain itu, UU ini juga memperkenalkan sistem reward and punishment (Pasal 38) untuk meningkatkan motivasi dan disiplin ASN, di mana kinerja yang baik akan diberi penghargaan, sementara kinerja yang tidak memenuhi standar akan dikenai sanksi. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan tercipta ASN yang berkinerja tinggi, adaptif terhadap perubahan, dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan era digital dan tata kelola pemerintahan yang modern.

2.2 Alur Pikir

Penelitian ini akan membahas tentang kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik Di Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu.

Untuk Memudahkan Penelitian ini, Peneliti mengacu pada teori Agus Dwiyanto yang terdiri dari 5 Indikator yaitu :

1. Produktivitas, Untuk melihat tingkat efektivitas dan efisiensi pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat
2. Kualitas layanan, Untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan Aparatur Sipil Negara kepada masyarakat
3. Responsivitas, kemampuan Aparatur Sipil Negara dalam mengenali kebutuhan masyarakat, apakah sudah sesuai dengan standar kebutuhan aspirasi masyarakat
4. Responbilitas, Apakah kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi.
5. Akuntabilitas, Mengukur tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Gambar 2.1**Alur Pikir**



Kinerja yang Optimal dalam Pelayanan Publik

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Dasar Dan Tipe Penelitian

3.1.1 Dasar Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiono (2011:9) metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kepada objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat deduktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generasi.

3.1.2 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Bogdan Dan Biklen Dalam Sugiyono (2020:7) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk katakata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. dalam penelitian ini dimaksudkan

untuk memberikan gambaran, menguraikan dan menafsirkan keadaan yang ada terkait kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik Di Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu.

3.2 Definisi Konsep

Konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah tentang kinerja pelayanan publik, dimana seiring berkembangnya zaman masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. kinerja pelayanan publik dapat menciptakan nilai bagi masyarakat melalui proses atau layanan yang baru atau lebih baik. Kinerja ini dapat menjadi sumber utama pertumbuhan produktivitas, penghematan biaya, dan peningkatan kualitas layanan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Agus Dwiyanto (2012:50) sebagai landasan teoritis yang akan dikembangkan dan dianalisis sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas diartikan sebagai kemampuan ASN dalam menghasilkan output pelayanan publik secara efisien. Di Kelurahan Tanamodindi, ini dilihat dari jumlah layanan yang diselesaikan dalam waktu tertentu serta sejauh mana ASN mampu menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh ASN mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini,

mencakup aspek keramahan, ketepatan, kecepatan layanan, serta kenyamanan proses pelayanan.

3. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan indikator yang menilai sejauh mana ASN bertindak sesuai dengan aturan, prosedur, dan tanggung jawab yang melekat pada tugas jabatannya. Dalam hal ini mencerminkan tingkat kedisiplinan dan komitmen ASN dalam menjalankan tugas secara profesional di kantor Kelurahan Tanamodindi

4. Responsivitas

Responsivitas merujuk pada kemampuan ASN dalam menanggapi permintaan, aduan, atau kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Pelayanan publik yang responsif di Kelurahan Tanamodindi ditunjukkan melalui kecepatan merespon keluhan warga, fleksibilitas dalam menangani kasus tertentu, serta keterbukaan terhadap masukan masyarakat.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kemampuan ASN untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan hasil kerjanya kepada publik dan atasan. Dalam hal ini, akuntabilitas tercermin melalui pelaporan serta keterbukaan informasi publik di Kelurahan Tanamodindi.

3.3 Jenis Data

Jenis data yang di gunakan dalam proses penelitian ini adalah data orimer dan data sekunder.

- a. Data Primer, Yaitu jenis data empiris yang diperoleh secara langsung dari lapangan, baik melalui wawancara dengan narasumber maupun dokumentasi terkait kinerja aparatur sipil dalam pelayanan publik Di Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu. Data tersebut kemudian diolah menjadi data utama yang akhirnya menghasilkan kesimpulan sebagai hasil akhir penelitian.
- b. Data sekunder, Yaitu data yang bersumber dari buku-buku yang berkaitan dengan konsep teori atau literatur yang ada di perpustakaan, serta sumber-sumber lain yang telah dikelola dan memiliki relevansi dengan masalah penelitian, berupa dokumen-dokumen yang tersedia.

3.4 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Data Primer Dan Sekunder adalah sumber informasi yang dikumpulkan untuk membentuk kesimpulan dalam sebuah penelitian. meskipun keduanya berfungsi sebagai sumber data, cara memperolehnya berbeda.

- a. Data Primer, Yaitu data yang diperoleh dari pengumpulan data secara langsung oleh peneliti di lapangan, dimana informasi diperoleh dari hasil

wawancara mendalam dan observasi berdasarkan pedoman wawancara yang telah disiapkan oleh peneliti. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui, memahami, dan ikut terlibat dalam konteks kinerja aparatur sipil dalam pelayanan publik Di Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Unsur Aparatur Sipil Negara (ASN) dan masyarakat di Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu.

- b. Data Sekunder, Merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. hal ini berarti sumber data penelitian diperoleh melalui penelusuran kepustakaan dan dokumen dari berbagai sumber resmi, seperti keputusan perundang-undangan, data kelembagaan, foto-foto, dan teks-teks yang terkait dengan kinerja aparatur sipil dalam pelayanan publik Di Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu. Serta, Sumber-sumber lain yang digunakan sebagai referensi untuk membantu peneliti dalam menggambarkan fenomena penelitian.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. untuk mendapatkan data sekunder dan primer yang akurat, penelitian ini dilakukan di lapangan. Menurut Sahya Anggara (2015) Ada tiga Metode Pengumpulan Data Yaitu:

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukaan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.
2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancara. wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan informan.
3. Dokumentasi dapat diartikan sebagai cara pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data-data berupa buku, catatan (dokumen) dan pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi informan.

3.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, Instrumen atau perangkat penelitian adalah peneliti itu sendiri. peneliti kualitatif merupakan alat bantu manusia yang berfungsi menetapkan prioritas penelitian, memilih sumber informasi sebagai sumber data,

melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan.

Sugiyono (2016:60) juga menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak ada pilihan lain dari pada menggunakan manusia sebagai alat penelitian utama. alasannya masih belum mempunyai bentuk yang pasti. Pertanyaan, prioritas penelitian, prosedur penelitian, asumsi yang digunakan, bahkan hasil aplikasinya, semuanya tidak dapat ditentukan dan ditetapkan terlebih dahulu. semua itu masih perlu dikembangkan selama proses penelitian berlangsung. dalam ketidakpastian dan ketidakjelasan itu, tidak ada jalan keluar lain selain peneliti itu sendiri sebagai satu-satunya alat untuk mencapainya.

Salah satu instrumen pada penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, didukung oleh panduan wawancara mendalam dalam pelaksanaan wawancara terhadap informan, dan pedoman pengamatan dalam kegiatan observasi lapangan, adapun alat yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah :

1. Pedoman Wawancara.
2. Alat Tulis.
3. Alat Perekam Suara.
4. Alat Dokumentasi.

3.6 Analisis Data

Miles Dan Huberman Dan Saladana (2014:8) menerangkan bahwa aktivitas analisis data dalam sebuah penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan

dilaksanakan secara berulang-ulang sampai tuntas sehingga datanya dapat dianalisis. adapun tahapan dalam analisis data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Mengumpulkan data sebelum penelitian dan setelah penelitian dilakukan dengan mengumpulkan hasil wawancara, observasi, dokumen-dokumen yang ada dengan masalah yang ditemukan di lapangan kemudian data dikembangkan melalui tahap selanjutnya.

2. Kondensasi Data

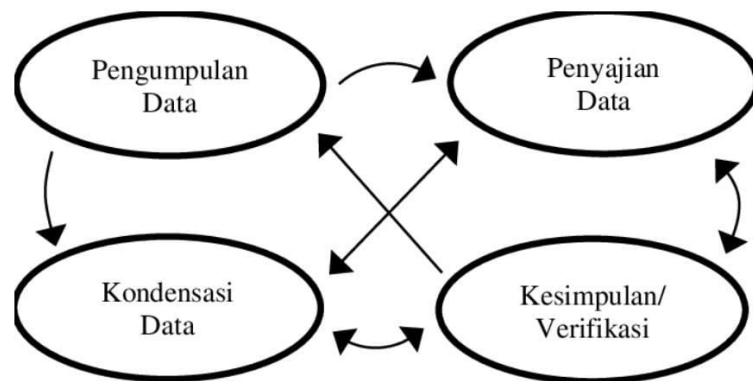
Miles Dan Huberman (2014:10) dalam kondensasi data menuju pada proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstraksi, dan mentransformasi data yang di dapatkan dalam catatan di lapangan ataupun transkrip dalam sebuah penelitian yang di uraikan sebagai berikut:

- a. Pemilihan, Dalam proses pemilihan peneliti harus bergerak selektif, maksudnya yaitu menentukan bagian-bagian mana yang lebih penting. Hubungan yang mungkin memiliki makna dan informasi yang didapat kemudian dikumpulkan dan dianalisis.
- b. Pengerucutan, Pada tahap ini yaitu pemfokusan data yang memiliki hubungan dengan permasalahan penelitian. tahap ini ialah keberlanjutan pada tahap seleksi data. Dalam hal ini data dalam penelitian dibatasi karena harus didasarkan pada rumusan masalah.

- c. Peringkasan, Pada tahap ini data yang dikumpulkan kemudian diseleksi khususnya yang berhubungan dengan kualitas data dan cakupan data.
 - d. Penyederhanaan Dan Transformasi, Menyederhanakan data yang diperoleh dalam penelitian dan di transformasikan dalam dengan cara seleksi yang ketat melalui ringkasan atau uraian singkat, mengolongkan data dalam satu pola yang lebih luas.
3. Penyajian Data, berfungsi agar dalam menyederhanakan data dan informasi yang bersifat umum sehingga lebih mudah untuk dipahami. Peneliti menyajikan data sesuai dengan apa yang diperoleh di lapangan kemudian merencanakan kerja.
4. Penarikan Kesimpulan, yaitu suatu usaha untuk mencari dan memahami alur sebab akibat, pola atau keteraturan, dan makna dari data yang sudah disajikan. Selain itu, Penarikan kesimpulan juga merupakan gambaran dari objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Gambar 3.1

Model Interaktif Analisis Data



Sumber : *Miles Dan Huberman (2014)*

3.7 Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Di Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikolore Kota Palu, Karena dianggap relevan dengan objek penelitian serta sesuai dengann judul kajian yang penulis ajukan yaitu kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik Di Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu.

3.8 Waktu Dan Jadwal Penelitian

Penentuan waktu dan jadwal penelitian ini didasarkan pada efektivitas dan efisiensi penelitian dalam menentukan waktu yang dibutuhkan berdasarkan lokasi dan waktu yang tersedia. Waktu dalam penelitian ini, dapat diperkirakan oleh penulis akan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan.

BAB IV

Deskripsi Wilayah

4.1 Gambaran Umum Kota Palu

4.1.1 Sejarah Kota Palu

Sejarah Kelurahan Tanamodindi tidak bisa dilepaskan dari sejarah terbentuknya Kota Palu yang sebelumnya memiliki status wilayah sebagai Kota dalam Swantantra Donggala Berdasarkan Undang – Undang Nomor 29 Tahun 1952. Selanjutnya Dihapuslah Pemerintah Swapraja dengan keluarnya Undang – Undang 1957 dan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1959 serta undang – undang Nomor 13 Tahun 1964 Tentang Terbentuknya Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yang ibukotanya Palu. Palu sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan Undang – Undang Nomor 13 Tanggal 13 April 1964

4.1.2 Kondisi Geografis

Secara geografis, Kelurahan Tanamodindi berada pada wilayah Kecamatan Mantikulore dengan luas wilayah 470 Ha. Sebelah Selatan Kelurahan Birobuli Utara Sebelah Timur Kelurahan Lasoani dan Poboya Sebelah barat Kelurahan Tanamodindi, Besusu Timur, Lolu Utara, Lolu Selatan dan Tatura Utara Sebelah Utara Kelurahan Talise Valangguni Di Kelurahan Tanamodindi, Kota Palu musim panas biasanya pendek dan panas; musim dingin biasanya pendek, hangat, dan hujan; dan umumnya menyengat dan mendung sepanjang tahun. Sepanjang tahun, suhu biasanya bervariasi dari 23°C hingga 32°C dan jarang di bawah 22°C atau di atas 34°C. Musim panas berlangsung selama 1,8 bulan, dari 13 Agustus sampai 8 Oktober, dengan suhu tertinggi harian rata-rata di atas 31°C. Bulan terpanas dalam setahun di Kota Palu adalah Agustus, dengan rata-rata suhu terendah 31°C dan tertinggi 24°C. Musim

dingin berlangsung selama 1,7 bulan, dari 23 Desember sampai 15 Februari, dengan suhu

tertinggi harian rata-rata di bawah 30°C. Bulan terdingin dalam setahun di Kota Palu adalah Januari, dengan rata-rata terendah 23°C dan tertinggi 30°C.

1. Sebelah Utara Kelurahan Talise Valanguni
2. Sebelah Timur Kelurahan Lasoani dan Poboya
3. Sebelah Selatan Kelurahan Birobuli Utara
4. Sebelah barat Kelurahan Besusu Timur, Lolu Utara, Lolu Selatan dan Tatura Utara

4.1.3 Kondisi Penduduk

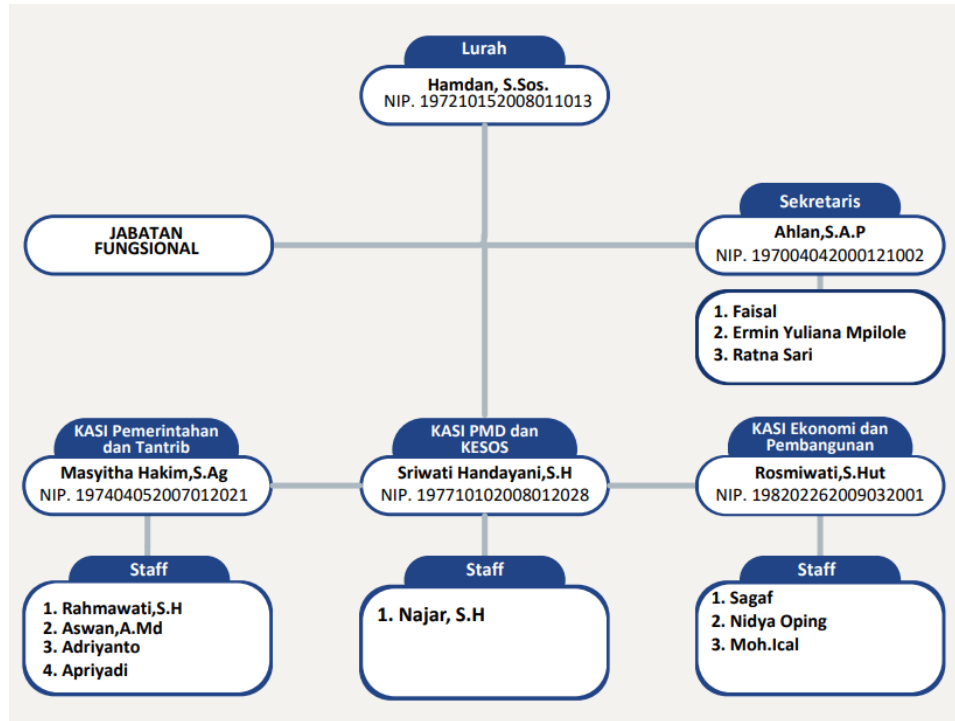
Kelurahan Tanamodindi memiliki total jumlah penduduk sebanyak 14.270 jiwa pada tahun 2024, yang terdiri dari 7.106 laki-laki dan 7.164 perempuan. Persentase penduduk perempuan mencapai 52,0%, sedangkan penduduk laki-laki sebesar 48,0%. Data ini menggambarkan bahwa jumlah penduduk perempuan sedikit lebih banyak dibandingkan penduduk laki-laki di kelurahan Tanamodindi dengan rasio 96,60 atau dapat diartikan bahwa dari 100 penduduk perempuan, terdapat sekitar 96 sampai 97 penduduk laki-laki di Kelurahan Tanamodindi.

4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Tanamodindi

Struktur organisasi adalah susunan formal yang menggambarkan bagaimana peran, tanggung jawab, wewenang, dan hubungan antarbagian dalam sebuah organisasi diatur dan dikoordinasikan untuk mencapai tujuan bersama. Sebagaimana kelurahan pada umumnya, Kelurahan Tanamodindi dipimpin oleh seorang lurah dan dibantu dengan ASN kelurahan lainnya. Adapun struktur pemerintahan Kelurahan Tanamodindi Sebagaimana Pada gambar 4.1.

Gambar 4.1

Struktur Kelurahan Tanamodindi



Sumber : Data sekunder Profil Kelurahan tanamodindi tahun 2025

4.1.5 Jenis pelayanan Di Kelurahan tanamodindi

Kelurahan merupakan ujung tombak dari pemerintahan, khususnya pemerintah daerah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu kelurahan dituntut bekerja secara prima dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengacu pada pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Adapun jenis layanan yang ada di Kantor Kelurahan Tanamodindi.

GAMBAR 4.2**Jenis Layanan DiKelurahan Tanamodindi**

No	Nama Layanan
(1)	(2)
1.	Surat Keterangan Penghasilan
2.	Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah
3.	Surat Keterangan Kematian
4.	Surat Keterangan Usaha
5.	Surat Keterangan Janda/Duda
6.	N1-N4
7.	Surat Keterangan Domisili Kantor
8.	Surat Izin Keramaian
9.	Surat Keterangan Ekonomi Lemah
10.	Surat Keterangan Belum Menikah
11.	SPPT

Sumber : Data sekunder Profil Kelurahan tanamodindi tahun 2025

4.1.6 Sumber Daya Kantor Kelurahan Tanamodindi**1. Kondisi Sumber daya Manusia**

Kantor Kelurahan Tanamodindi memiliki sumber daya manusia sebanyak 10 orang Pegawai Negeri Sipil dan 6 Non Pegawai Negeri sipil di tahun 2024. Kondisi tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3**Keadaan Pegawai menurut Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Presentasi
1	S1	7	43,75 %
2	D3	1	6,25 %

3	SMA	8	50 %
Total		16	100%

Sumber: Data Skunder kelurahan Tanamodindi tahun 2025

2. Kondisi sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan komponen penting dalam menunjang kelancaran kegiatan administrasi dan pelayanan publik. Di Kantor Kelurahan Tanamodindi, keberadaan sarana dan prasarana yang memadai sangat berperan dalam meningkatkan efektifitas kerja aparatur kelurahan serta kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan.

Tabel 4.4

Sarana dan Prasarana

No	Nama Sarana/Prasarana	Jenis	Jumlah	Kondisi
1	Meja dan Kursi	Sarana	15 set	Baik
2	Komputer	Sarana	7 unit	Baik
3	Printer dan Mesin Fotocopy	Sarana	2 unit	Baik
4	Jaringan Wi-fi	Sarana	1 paket	Baik
5	Papan Informasi	Sarana	1 unit	Baik
6	Gedung Kantor	Prasarana	1 unit	Baik
7	Toilet	Prasarana	2 unit	Baik
8	Area Parkir	Prasarana	1 lokasi	Baik
9	Alat Tulis Kantor	Sarana	-	Baik

Sumber: data Skunder Kelurahan Tanamodindi tahun 2025

Diatas dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana pendukung di Kantor Kelurahan Tanamodindi secara umum berada dalam kondisi cukup memadai. Sarana seperti meja dan kursi kerja, komputer, printer, alat tulis kantor, serta akses telepon dan internet telah tersedia untuk menunjang kegiatan administrasi dan pelayanan masyarakat. Sementara itu, prasarana seperti gedung kantor, toilet, ruang pertemuan, area parkir, dan papan informasi juga telah disediakan meskipun dengan beberapa keterbatasan. kondisi ini mencerminkan bahwa Kantor Kelurahan Tanamodindi telah memiliki fasilitas dasar yang layak untuk menjalankan fungsi pelayanan publik.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 HASIL PENELITIAN

Kinerja ASN mengacu pada hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik, pembangunan, dan penjaga kepentingan negara. Agus Dwiyanto (2012) "Hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi atau individu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, yang diukur berdasarkan standar efektivitas, efisiensi, kualitas, dan akuntabilitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan."

5.1.1 Produktivitas

Produktivitas adalah ukuran efisiensi dan efektivitas dalam mengubah sumber daya (input) menjadi hasil yang bermanfaat (output). Konsep ini mencakup perbandingan antara hasil kerja dengan sumber daya yang digunakan (tenaga kerja, waktu, biaya, bahan, dll). Produktivitas diartikan sebagai kemampuan ASN dalam menghasilkan output pelayanan publik secara efisien. Di Kelurahan Tanamodindi, ini dilihat dari jumlah layanan yang diselesaikan dalam waktu tertentu serta sejauh mana ASN mampu menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Bapak H selaku Lurah di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Produktivitas:

“Menurut saya, Produktivitas ASN di Kelurahan Tanamodindi saya nilai cukup baik, karena mereka mampu menyelesaikan berbagai layanan administrasi masyarakat secara cepat dan tertib. Dan untuk target kerja, disini sesuai dengan masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan” (Wawancara 8 Juli 2025)
Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa produktivitas ASN di

Kelurahan Tanamodindi dinilai cukup baik karena mereka mampu menyelesaikan berbagai layanan administrasi masyarakat dengan cepat dan tertib, serta target kerja yang dijalankan sudah sesuai dengan jumlah masyarakat yang datang untuk dilayani.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Ibu E selaku ASN di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Produktivitas:

“Dalam sehari, saya bisa menyelesaikan banyak layanan, tergantung jenisnya. Layanan sederhana biasanya selesai dalam beberapa menit, sementara yang rumit butuh waktu lebih lama. Kendala sering muncul dari berkas yang belum lengkap atau sistem yang lambat, tapi saya tetap membantu masyarakat melengkapi berkas dan mencari solusi agar pelayanan tetap cepat dan tepat.” (wawancara 9 juli 2025).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi memiliki produktivitas yang cukup baik karena mampu menyelesaikan berbagai layanan setiap hari, baik yang sederhana maupun yang lebih kompleks. Meskipun terdapat kendala seperti berkas yang tidak lengkap atau sistem yang lambat, ASN tetap proaktif dalam membantu masyarakat dan mencari solusi agar pelayanan tetap berjalan cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan kemampuan ASN dalam mengelola waktu dan tugas secara efisien, serta komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Ibu R selaku ASN di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Produktivitas:

“Dalam sehari, saya biasanya menyelesaikan banyak layanan, tergantung jenisnya; layanan sederhana bisa selesai dalam beberapa menit, sedangkan yang lebih rumit membutuhkan waktu lebih lama karena harus diperiksa dengan teliti. Kendala yang sering muncul antara lain berkas yang belum lengkap dari masyarakat atau sistem yang kadang lambat. Untuk mengatasinya, saya selalu membantu warga melengkapi berkas dan mencari solusi cepat agar pelayanan tetap berjalan lancar, tepat, dan teliti.” (wawancara 9 juli 2025).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi menunjukkan produktivitas yang baik dengan kemampuan menyelesaikan berbagai layanan setiap hari, baik yang sederhana maupun yang lebih kompleks. Meskipun menghadapi kendala seperti berkas masyarakat yang belum lengkap atau sistem yang lambat, ASN tetap proaktif dalam membantu melengkapi berkas dan mencari solusi cepat. Hal ini mencerminkan kemampuan ASN dalam mengelola waktu, menjaga ketelitian, serta komitmen untuk memberikan pelayanan yang lancar, tepat, dan memuaskan bagi masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara bersama ibu M(46 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait produktivitas:

“Menurut saya, pelayanan di kantor Kelurahan Tanamodindi ini cukup cepat sama memuaskan. Waktu saya urus surat keterangan usaha, prosesnya cuma makan waktu sekitar sepuluh sampe lima belas menit saja. Kecuali kalo memang ada dokumen saya yang belum lengkap, nah itu baru agak lama”(Wawancara 10 Juli 2025).

Dari hasil wawancara tersebut menunjukan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Tanamodindi dinilai cukup cepat dan memuaskan, terbukti dari pengalaman informan yang hanya membutuhkan waktu sekitar sepuluh hingga lima

belas menit dalam mengurus surat keterangan usaha. Proses pelayanan yang singkat ini mencerminkan adanya efisiensi dan ketertiban dalam kerja ASN, meskipun keterlambatan bisa terjadi apabila dokumen persyaratan dari masyarakat belum lengkap, sehingga faktor kelengkapan administrasi juga berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya pelayanan.

Selanjutnya hasil wawancara bersama ibu C(29 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait produktivitas:

“Dari pengalaman saya, pas saya urus surat keterangan usaha di kantor Kelurahan Tanamodindi, prosesnya itu jalan cepat sama tertib. Habis saya kasih berkas persyaratan, petugas langsung periksa kelengkapan dokumen terus pastikan data yang saya kasih itu cocok. Waktu yang dorang butuhkan cuma beberapa menit saja, termasuk tanda tangan lurah. Pernah sekali agak terlambat gara-gara lurah lagi rapat, tapi petugas jelaskan dengan baik - baik dan menyuruh saya menunggu dulu” (Wawancara 10 Juli).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Tanamodindi dinilai cepat, tertib, dan transparan. Petugas mampu memproses berkas dengan segera setelah dokumen diserahkan, memeriksa kelengkapan serta memastikan data sesuai, sehingga menunjukkan adanya ketelitian dalam bekerja. Waktu pelayanan yang hanya memakan beberapa menit mencerminkan efisiensi pelayanan. Kendala hanya muncul ketika lurah sedang rapat, namun hal tersebut diantisipasi dengan komunikasi yang baik dari petugas kepada masyarakat, sehingga pelayanan tetap dirasakan memuaskan.

Selanjutnya hasil wawancara bersama Bapak H (25 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait produktivitas:

“Menurut saya, pelayanan di kantor Kelurahan Tanamodindi ini umumnya cepat saja dan jarang sekali ada terlambat. Biasanya prosesnya cuma makan waktu beberapa menit sampe kurang dari satu jam, tergantung jenis layanan yang kita butuhkan. Kalo antrean lagi rame, memang tungguanya bisa agak lama sedikit, tapi petugas tetap berusaha sigap supaya warga nda terlalu lama menunggu” (Wawancara 12 juli 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Tanamodindi umumnya berjalan cepat dan jarang mengalami keterlambatan. Proses pelayanan rata-rata hanya memakan waktu beberapa menit hingga kurang dari satu jam, tergantung pada jenis layanan yang dibutuhkan. Meskipun terkadang antrean yang ramai menyebabkan waktu tunggu sedikit lebih lama, petugas tetap menunjukkan kesigapan dalam bekerja agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama. Hal ini mencerminkan adanya efisiensi dan komitmen ASN dalam memberikan pelayanan yang responsif dan memuaskan.

Aspek	Lurah	ASN 1	ASN 2	Masyakat 1	Masyarakat 2	Masyarakat 3
Produktivitas	Produktivitas ASN di Kelurahan Tanamodindi dapat dinilai cukup baik, ditunjukkan oleh kemampuan mereka dalam menyelesaikan layanan administrasi secara cepat dan tertib, serta kesesuaian target kerja dengan jumlah masyarakat yang dilayani.	ASN mampu menyelesaikan banyak layanan dalam sehari sesuai tingkat kesulitannya. Layanan sederhana cepat selesai, sedangkan yang rumit memerlukan waktu lebih lama. Meski sering terkendala berkas tidak lengkap atau sistem lambat, ASN tetap membantu masyarakat agar pelayanan berjalan cepat dan tepat.	ASN mampu menyelesaikan banyak layanan setiap hari, layanan sederhana cepat selesai sedangkan yang rumit butuh waktu lebih lama. Kendala seperti berkas tidak lengkap atau sistem lambat diatasi dengan membantu warga melengkapi persyaratan agar pelayanan tetap lancar dan tepat.	pelayanan di Kantor Kelurahan Tanamodindi cukup cepat dan memuaskan. Saat mengurus surat keterangan usaha, prosesnya hanya memakan waktu sekitar sepuluh hingga lima belas menit. Namun, jika ada dokumen yang belum lengkap, waktu pelayanan menjadi lebih lama.	Saat mengurus surat keterangan usaha di Kelurahan Tanamodindi, prosesnya cepat dan tertib. Berkas diperiksa langsung, data dicocokkan, dan hanya butuh beberapa menit termasuk tanda tangan lurah. Pernah agak terlambat karena lurah rapat, tapi petugas menjelaskan dengan baik.	pelayanan di Kelurahan Tanamodindi umumnya cepat, hanya butuh beberapa menit hingga kurang dari satu jam. Kalau antrean ramai, tunggu sedikit lebih lama, tapi petugas tetap sigap melayani.

Berdasarkan hasil Observarsi, Wawancara dan Dokumen, dapat disimpulkan bahwa produktivitas ASN di Kelurahan Tanamodindi tergolong cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh kemampuan mereka menyelesaikan layanan administrasi dengan cepat, tertib, dan sesuai tingkat kesulitannya. Layanan sederhana umumnya selesai dalam hitungan menit, sedangkan layanan yang lebih rumit memerlukan waktu lebih lama. Kendala seperti dokumen tidak lengkap, sistem lambat, atau keterlambatan karena rapat dapat diatasi dengan penjelasan serta pendampingan dari petugas, sehingga pelayanan tetap berjalan lancar dan memuaskan masyarakat.

5.1.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna atau pelanggan, yang diukur dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi bahkan melampaui harapan penerima layanan. Kualitas ini mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan prosedur, kejelasan informasi yang disampaikan, keramahan dan sikap petugas, serta kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh ASN mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, mencakup aspek keramahan, ketepatan, kecepatan layanan, serta kenyamanan proses pelayanan.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Bapak H selaku Lurah di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Kualitas Layanan:

“Ya dari pandangan saya, sikap ASN yang ada disini sudah cukup baik. Kaena memang kami sebagai sudah berkewajiban melayani masyarakat dengan sepenuh hati, bahkan untuk waktu yang dibutuhkan hanya memakan waktu 3 menit per orang selain yang mengurus Surat Keterangan Tanah” (wawancara 8 juli 2025).

Dari hasil wawancara tersebut dapat di analisa bahwa sikap ASN di Kelurahan Tanamodindi dinilai cukup baik karena mereka berusaha melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Hal ini tercermin dari cepatnya proses pelayanan yang rata-rata hanya memakan waktu sekitar tiga menit per orang, kecuali pada layanan tertentu seperti pengurusan Surat Keterangan Tanah yang memang membutuhkan waktu lebih lama. Temuan ini menunjukkan adanya komitmen ASN dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai kebutuhan masyarakat, meskipun pada jenis layanan yang lebih kompleks diperlukan waktu tambahan.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Ibu E selaku ASN di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Kualitas Layanan:

“Pelayanan yang saya berikan berusaha tepat dan cepat sesuai kebutuhan masyarakat. Saya selalu melayani dengan ramah, jelas, dan menggunakan bahasa mudah dipahami, sambil menciptakan suasana nyaman agar warga merasa tenang dan terbantu selama proses pelayanan.” (wawancara 9 juli 2025).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi menunjukkan kualitas layanan yang baik. Mereka berusaha memberikan pelayanan yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan masyarakat, dengan sikap ramah, jelas, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, ASN juga menciptakan suasana yang nyaman selama proses pelayanan, sehingga masyarakat merasa tenang dan terbantu, mencerminkan perhatian ASN terhadap kepuasan dan kenyamanan warga.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Ibu R selaku ASN di Kantor

Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Kualitas Layanan:

“Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah berusaha tepat dan cepat sesuai kebutuhan masyarakat. Saya selalu melayani dengan ramah, menjelaskan prosedur dengan jelas, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sambil menciptakan suasana nyaman dan terbuka agar masyarakat merasa tenang dan terbantu selama proses pelayanan berlangsung.” (wawancara 9 juli 2025).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi berupaya memberikan pelayanan berkualitas dengan menjaga ketepatan dan kecepatan sesuai kebutuhan masyarakat. Sikap ramah, penjelasan prosedur yang jelas, dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami menunjukkan perhatian ASN terhadap komunikasi yang efektif. Selain itu, upaya menciptakan suasana nyaman dan terbuka selama pelayanan mencerminkan komitmen ASN untuk memastikan masyarakat merasa tenang, terbantu, dan puas dengan layanan yang diberikan.

Selanjutnya hasil wawancara bersama ibu M (46 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait Kualitas Layanan:

“Dari pengalaman saya waktu dilayani di kantor Kelurahan Tanamodindi, sikap ASN-nya itu sudah cukup Baik. Pas saya datang, dorang langsung tanya apa keperluan saya, jadi saya nda perlu menunggu lama-lama. Dari segi informasi juga jelas, soalnya kalau ada dokumen saya yang kurang, mereka langsung kasih tau saat itu juga” (wawancara 10 juli 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat di analisa bahwa sikap ASN di Kantor Kelurahan Tanamodindi dinilai cukup baik karena mereka responsif dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari kesiapan petugas yang langsung menanyakan

keperluan ketika masyarakat datang sehingga tidak perlu menunggu lama, serta kejelasan informasi yang diberikan, terutama terkait kelengkapan dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa ASN mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan komunikatif, sehingga memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan urusannya.

Selanjutnya hasil wawancara bersama ibu C (29 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait Kualitas Layanan:

“Saya rasa ASN yang melayani itu ramah sekali dan bantu dari awal sampe akhir. Mereka sapa dengan sopan, periksa berkas baik - baik, terus jelaskan langkah-langkah proses pakai bahasa yang gampang dimengerti. Pelayanannya juga pas waktu, jadi saya puas karena semua proses jalan lancar-lancar saja” (wawancara 10 juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara menunjukan bahwa kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi dinilai sangat baik, khususnya dari aspek sikap dan kualitas pelayanan. ASN menunjukkan keramahan dan sopan santun sejak awal hingga akhir proses pelayanan, disertai perhatian dalam memeriksa berkas serta memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat. Hal ini mencerminkan kemampuan ASN untuk memberikan pelayanan yang komunikatif, jelas, dan tidak berbelit-belit. Selain itu, ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan juga menjadi indikator bahwa ASN bekerja secara profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga menimbulkan rasa puas dan kepercayaan dari pengguna layanan.

Selanjutnya hasil wawancara bersama Bapak H (25 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait Kualitas Layanan:

“Kalau saya lihat, ASN di kantor Kelurahan Tanamodindi itu melayani dengan ramah sama sopan, jadi suasana pelayanan terasa nyaman sekali. Mereka juga jelaskan pakai bahasa yang gampang dimengerti, jadi informasi yang dikasih jelas dan nda bikin bingung. Dengan pelayanan begitu, saya rasa cukup puas karena kebutuhan saya bisa terpenuhi dengan baik tanpa ada hambatan berarti” (wawancara 12 juli 2025).

Hasil wawancara diatas menunjukan bahwa ASN di Kantor Kelurahan Tanamodindi dinilai memiliki sikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Selain itu, penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami menunjukkan kemampuan ASN dalam menyampaikan informasi secara jelas dan komunikatif. Hal ini membuat masyarakat merasa puas karena kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan baik tanpa hambatan yang berarti, sekaligus mencerminkan kualitas pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Aspek	Lurah	ASN 1	ASN 2	Masyakat 1	Masyarakat 2	Masyarakat 3
Kualitas layanan	Sikap ASN di Kelurahan Tanamodindi dinilai baik karena melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Pelayanan umumnya cepat, sekitar tiga menit per orang, kecuali untuk Surat Keterangan Tanah yang memerlukan waktu lebih lama.	ASN berupaya memberikan pelayanan cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat dengan sikap ramah, penjelasan yang mudah dipahami, serta suasana nyaman agar warga merasa terbantu.	Pelayanan dinilai sudah cukup tepat dan cepat sesuai kebutuhan masyarakat, dengan sikap ramah, penjelasan yang jelas dan mudah dipahami, serta suasana yang nyaman agar warga merasa terbantu.	sikap ASN cukup baik karena langsung menanyakan keperluan tanpa membuat saya menunggu lama, serta memberikan informasi jelas jika ada dokumen yang kurang.	ASN dinilai ramah dan membantu dari awal hingga akhir, menyapa dengan sopan, memeriksa berkas dengan teliti, serta menjelaskan prosedur dengan bahasa mudah dipahami. Pelayanan tepat waktu sehingga proses berjalan lancar dan memuaskan.	ASN di Kelurahan Tanamodindi melayani dengan ramah dan sopan sehingga suasana nyaman. Informasi disampaikan dengan bahasa mudah dipahami, membuat pelayanan jelas dan memuaskan tanpa hambatan berarti.

Berdasarkan hasil Observasi, Wawancara, dan Dokumen, dapat disimpulkan bahwa sikap ASN di Kelurahan Tanamodindi tergolong baik. Hal ini terlihat dari pelayanan yang ramah, sopan, dan penuh perhatian, serta kemampuan mereka memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami. ASN bekerja cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat, menciptakan suasana nyaman, serta membantu mengatasi kendala seperti dokumen kurang, sehingga proses pelayanan berjalan lancar dan memuaskan.

5.1.3 Responsivitas

Responsivitas merujuk pada kemampuan ASN dalam menanggapi permintaan, aduan, atau kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Pelayanan publik yang responsif di Kelurahan Tanamodindi ditunjukkan melalui kecepatan merespon keluhan warga, fleksibilitas dalam menangani kasus tertentu, serta keterbukaan terhadap masukan masyarakat.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Bapak H selaku Lurah di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Responsivitas:

“Kalo kami disini selalu yang namanya langsung menanyakan keperluan masyarakat tanpa menunggu lama agar proses pelayanan dapat berjalan dengan cepat. Selain itu, terkait strategi memang kami disini sudah melakukan pelatihan-pelatihan dan karena berhubung kami disini sudah lama jadi lebih banyak belajar dari pengalaman” (wawancara 8 juli 2025)

Dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi menunjukkan sikap proaktif dalam memberikan pelayanan dengan langsung menanyakan keperluan masyarakat tanpa membuat mereka menunggu lama, sehingga

proses dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Selain itu, adanya pelatihan yang diikuti lserta pengalaman kerja yang cukup lama turut mendukung peningkatan kemampuan dan strategi pelayanan ASN. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan publik di kelurahan tersebut tidak hanya mengutamakan kecepatan, tetapi juga ditopang oleh keterampilan dan pengalaman yang terus berkembang.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Ibu E selaku ASN di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Responsivitas:

“Biasanya, saya segera menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat dengan mendengarkan secara seksama dan menindaklanjuti secepat mungkin sesuai prosedur yang berlaku. Saya selalu berusaha terbuka terhadap saran atau masukan dari warga, memberikan penjelasan yang jelas, dan menyesuaikan pelayanan jika diperlukan agar kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.” (wawancara 9 juli 2025).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi memiliki responsivitas yang baik terhadap masyarakat. Mereka cepat menanggapi permintaan atau keluhan dengan mendengarkan secara seksama dan menindaklanjuti sesuai prosedur. Sikap terbuka terhadap saran dan masukan warga, disertai penjelasan yang jelas dan penyesuaian pelayanan bila diperlukan, menunjukkan komitmen ASN untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat, cepat, dan memuaskan.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Ibu Rahmawati, S.H selaku ASN di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Responsivitas:

“Biasanya saya segera menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat dengan mendengarkan secara seksama dan menindaklanjutinya secepat mungkin sesuai prosedur. Saya juga selalu terbuka terhadap saran dan masukan dari warga, memberikan penjelasan yang jelas, serta menyesuaikan

pelayanan jika diperlukan agar kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik dan mereka merasa puas.” (wawancara 9 juli 2025).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi menunjukkan tingkat responsivitas yang tinggi. Mereka menanggapi permintaan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan teliti, mendengarkan secara seksama, serta menindaklanjuti sesuai prosedur. Selain itu, keterbukaan terhadap saran dan masukan warga, disertai penjelasan yang jelas dan penyesuaian pelayanan bila diperlukan, mencerminkan komitmen ASN untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan memastikan kepuasan warga terhadap layanan yang diberikan.

Selanjutnya hasil wawancara bersama ibu M (46 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait Responsivitas:

“Saya pernah mengalami situasi mendesak saat mengurus administrasi, dan ASN di Kelurahan Tanamodindi merespons dengan cepat serta membantu menyelesaikan kebutuhan saya tanpa mengurangi ketelitian. Selain itu, menurut saya ASN di kelurahan ini juga cukup mudah dihubungi dan dijangkau ketika dibutuhkan, sehingga masyarakat merasa terbantu dan tidak kesulitan mendapatkan pelayanan.” (wawancara 10 juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi memiliki responsivitas yang baik karena mampu merespons dengan cepat saat masyarakat menghadapi situasi mendesak tanpa mengurangi ketelitian dalam pelayanan. Selain itu, aksesibilitas ASN juga dinilai cukup baik

karena mudah dihubungi dan dijangkau ketika dibutuhkan, sehingga masyarakat merasa terbantu dan memperoleh kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik.

Selanjutnya hasil wawancara bersama ibu C (29 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait Responsivitas:

“Saya pernah mengalami situasi mendesak saat mengurus administrasi, dan ASN di Kelurahan Tanamodindi merespons dengan cepat serta membantu menyelesaikan kebutuhan saya tanpa menunda proses pelayanan. Selain itu, menurut saya ASN di kelurahan ini juga cukup mudah dihubungi dan dijangkau ketika dibutuhkan, sehingga masyarakat merasa lebih terbantu dan tidak kesulitan mendapatkan pelayanan.” (wawancara 10 juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi menunjukkan kinerja yang baik dari sisi responsivitas dan aksesibilitas. Hal ini terlihat dari kemampuan mereka merespons cepat ketika masyarakat berada dalam situasi mendesak tanpa menunda pelayanan, serta kemudahan untuk dihubungi dan dijangkau ketika dibutuhkan. Kondisi ini mencerminkan bahwa ASN mampu memberikan pelayanan yang sigap, terbuka, dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi.

Selanjutnya hasil wawancara bersama Bapak H (25 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait Responsivitas:

“Saya pernah mengalami situasi mendesak saat mengurus administrasi, dan ASN di Kelurahan Tanamodindi merespons dengan cepat serta membantu menyelesaikan kebutuhan saya tanpa menunda proses pelayanan. Selain itu, menurut saya ASN di kelurahan ini juga cukup mudah dihubungi dan dijangkau ketika dibutuhkan, sehingga masyarakat merasa lebih terbantu dan tidak kesulitan mendapatkan pelayanan.” (wawancara 12 juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi memiliki tingkat responsivitas yang baik karena mampu merespons cepat dan sigap dalam situasi mendesak tanpa menunda pelayanan. Selain itu, mereka juga dinilai memiliki aksesibilitas yang memadai, terlihat dari kemudahan untuk dihubungi maupun dijangkau ketika masyarakat membutuhkan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa ASN mampu memberikan pelayanan yang tanggap, mudah diakses, serta membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi secara efektif..

Aspek	Lurah	ASN 1	ASN 2	Masyakat 1	Masyarakat 2	Masyarakat 3
Respon sivities	Di sini, ASN selalu langsung menanyakan keperluan masyarakat agar pelayanan cepat berjalan. Strategi pelayanan didukung dengan pelatihan serta pengalaman kerja yang sudah cukup lama.	Saya selalu cepat menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat sesuai prosedur, terbuka pada saran, serta memberi penjelasan yang jelas agar kebutuhan warga terpenuhi dengan baik.	.Saya cepat menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat sesuai prosedur, terbuka pada saran, serta memberi penjelasan jelas dan menyesuaikan pelayanan agar kebutuhan warga terpenuhi dengan baik.	Dalam situasi mendesak, ASN di Kelurahan Tanamodindi merespons cepat dan tetap teliti, serta mudah dihubungi sehingga masyarakat merasa terbantu dalam memperoleh pelayanan.	Dalam situasi mendesak, ASN di Kelurahan Tanamodindi merespons cepat tanpa menunda pelayanan, serta mudah dihubungi sehingga masyarakat merasa terbantu mendapatkan layanan.	Saat menghadapi situasi mendesak, ASN di Kelurahan Tanamodindi merespons cepat, tidak menunda pelayanan, dan mudah dihubungi sehingga masyarakat merasa terbantu.

Berdasarkan hasil Obsevarsi, Wawancara dan Dokumen, dapat disimpulkan bahwa responsivitas ASN di Kelurahan Tanamodindi tergolong baik. ASN cepat menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat sesuai prosedur, terbuka terhadap saran, serta memberikan penjelasan yang jelas. Dalam situasi mendesak, mereka tetap responsif, teliti, dan mudah dihubungi, sehingga masyarakat merasa terbantu dan pelayanan tetap berjalan lancar.

5.1.4 Responsibilitas

Responsibilitas merupakan indikator yang menilai sejauh mana ASN bertindak sesuai dengan aturan, prosedur, dan tanggung jawab yang melekat pada tugas jabatannya. Dalam hal ini mencerminkan tingkat kedisiplinan dan komitmen ASN dalam menjalankan tugas secara profesional di kantor Kelurahan Tanamodindi

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Bapak H selaku Lurah di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Responsibilitas:

“Menurut saya, kedisiplinan ASN disini sudah cukup bagus dalam menjalankan Tugas dan kami disini selalu memastikan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai pada SOP yang berlaku” (wawancara 8 juli 2025).

Berasarkan wawancara dapat dilihat bahwa kedisiplinan ASN di Kelurahan Tanamodindi dinilai cukup baik karena mereka mampu menjalankan tugas sesuai aturan yang berlaku. Hal ini tercermin dari komitmen ASN untuk selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga proses pelayanan menjadi lebih terarah, tertib, dan konsisten. Kondisi ini menunjukkan adanya keseriusan ASN dalam menjaga profesionalisme serta memastikan pelayanan publik berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Ibu E selaku ASN di Kantor

Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Responabilitas:

“Kedisiplinan dan tanggung jawab ASN di kantor kelurahan cukup baik, karena pegawai selalu hadir tepat waktu dan mengikuti prosedur. Saya juga berupaya menerapkan SOP pelayanan publik secara konsisten agar pekerjaan teratur, masyarakat mendapat layanan jelas, dan semua tanggung jawab dapat dipertanggungjawabkan.” (wawancara 9 juli 2025).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa ASN di kantor Kelurahan Tanamodindi memiliki kedisiplinan dan tanggung jawab yang baik, terlihat dari kehadiran tepat waktu dan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku. Penerapan SOP pelayanan publik secara konsisten menunjukkan bahwa ASN mampu menjaga keteraturan pekerjaan, memberikan layanan yang jelas kepada masyarakat, serta memastikan semua tindakan dan hasil kerja dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Hal ini mencerminkan profesionalisme ASN dalam menjalankan tugasnya.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Ibu R selaku ASN di Kantor

Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Responabilitas:

“Menurut saya, kedisiplinan dan tanggung jawab ASN di kantor kelurahan cukup baik karena pegawai selalu berusaha hadir tepat waktu dan menyelesaikan tugas sesuai prosedur. Saya sendiri selalu mengikuti aturan dan SOP pelayanan publik yang berlaku, mulai dari menerima berkas, memproses layanan, hingga menyampaikan hasilnya kepada masyarakat, sehingga pekerjaan berjalan teratur dan tanggung jawab dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.” (wawancara 9 juli 2025).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi menunjukkan kedisiplinan dan tanggung jawab yang baik. Kehadiran

tepat waktu dan kepatuhan terhadap prosedur mencerminkan profesionalisme dalam menjalankan tugas. Selain itu, penerapan aturan dan SOP pelayanan publik secara konsisten, mulai dari menerima berkas hingga menyampaikan hasil kepada masyarakat, memastikan pekerjaan berjalan teratur dan semua tanggung jawab dapat dipertanggungjawabkan, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan dapat dipercaya.

Selanjutnya hasil wawancara bersama ibu M (46 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait Responabilitas:

“Menurut saya, ASN di Kelurahan Tanamodindi beberapa masih hadir kurang tepat waktu dan belum siap melayani ketika saya datang ke kantor, sehingga saya perlu menunggu lama. Namun jika terkait tugas dalam memberikan pelayanan sudah bagus. (wawancara 10 juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa kedisiplinan ASN di Kelurahan Tanamodindi dalam hal ketepatan waktu masih perlu ditingkatkan karena keterlambatan berdampak pada masyarakat yang harus menunggu lebih lama untuk dilayani. Namun, dari sisi pelaksanaan tugas pelayanan, ASN dinilai sudah baik karena mampu menjalankan tanggung jawabnya dengan baik, memberikan pelayanan sesuai prosedur, serta berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Selanjutnya hasil wawancara bersama ibu C (29 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait Responabilitas:

“ASN di Kelurahan Tanamodindi umumnya hadir tepat waktu namun mereka sudah kantor sebelum jam istirahat jadi saya harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Tapi ketika sudah memberikan pelayanan, menurut saya mereka tetap menjalankan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab, bekerja sesuai prosedur, serta berusaha memberikan pelayanan yang teliti dan memuaskan bagi masyarakat.” (wawancara 10 juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi sebenarnya memiliki kedisiplinan yang cukup baik karena umumnya hadir tepat waktu. Namun, adanya kebiasaan meninggalkan kantor sebelum jam istirahat menjadi kendala yang menurunkan kualitas pelayanan, karena masyarakat harus menunggu lebih lama untuk dilayani. Meski demikian, ketika pelayanan sudah berlangsung, ASN dinilai mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab, tetap mengikuti prosedur, serta berusaha memberikan pelayanan yang teliti dan memuaskan bagi masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara bersama Bapak H (25 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait Responabilitas:

“Ada kalanya ASN di Kelurahan Tanamodindi belum hadir tepat waktu ketika saya datang ke kantor, sehingga pelayanan tidak bisa langsung dimulai. Meski begitu, saat mereka sudah berada di tempat, pelayanan yang diberikan cukup baik karena ASN tetap bertanggung jawab, mengikuti prosedur yang ada, dan berusaha memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat.” (wawancara 12 juli 2025)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi masih memiliki kekurangan dalam hal kedisiplinan waktu, karena keterlambatan hadir membuat pelayanan tidak bisa langsung dimulai dan masyarakat harus menunggu. Namun, dari sisi kualitas pelayanan, ASN dinilai cukup

baik karena tetap menunjukkan tanggung jawab, bekerja sesuai prosedur, serta berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Aspek	Lurah	ASN 1	ASN 2	Masyakat 1	Masyarakat 2	Masyarakat 3
Respon bilitas	Kedisiplinan ASN di sini dinilai cukup baik karena pelayanan kepada masyarakat selalu diberikan sesuai SOP yang berlaku.	Kedisiplinan dan tanggung jawab ASN di kantor kelurahan cukup baik, terlihat dari ketepatan waktu, kepatuhan pada prosedur, serta penerapan SOP yang konsisten sehingga pelayanan berjalan tertib dan jelas bagi masyarakat.	. Kedisiplinan dan tanggung jawab ASN di kantor kelurahan cukup baik, terlihat dari ketepatan waktu, kepatuhan pada prosedur, serta penerapan SOP dalam setiap tahap pelayanan sehingga pekerjaan berjalan teratur dan dapat dipertanggungjawabkan.	ASN di Kelurahan Tanamodindi masih ada yang datang kurang tepat waktu dan belum siap melayani, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama. Meski begitu, pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.	ASN di Kelurahan Tanamodindi umumnya hadir tepat waktu, meski kadang meninggalkan kantor sebelum jam istirahat sehingga pelayanan tertunda. Namun, saat melayani mereka tetap bekerja sesuai prosedur dengan teliti dan bertanggung jawab.	Kadang ASN di Kelurahan Tanamodindi belum hadir tepat waktu sehingga pelayanan tertunda, namun saat bertugas mereka tetap menjalankan pelayanan dengan baik, mengikuti prosedur, dan berusaha memberikan hasil yang memuaskan.

Berdasarkan hasil Obsevarsi, Wawancara dan Dokumen, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan ASN di Kelurahan Tanamodindi secara umum belum optimal. Hal ini tercermin dari ada beberapa ASN yang kadang datang kurang tepat waktu atau meninggalkan kantor sebelum jam istirahat, hal tersebut tidak mengurangi kualitas pelayanan, karena saat bertugas mereka tetap bekerja sesuai prosedur dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

5.1.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kemampuan ASN untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan hasil kerjanya kepada publik dan atasan. Dalam hal ini, akuntabilitas tercermin melalui pelaporan serta keterbukaan informasi publik di Kelurahan Tanamodindi.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Bapak H selaku Lurah di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Akuntabilitas:

“Ya, untuk kami disini melakukan evaluasi kinerja menggunakan Laporan yang di berikan kepada saya sebagai lurah. Dan untuk keterbukaan informasi kepada masyarakat, disini kami menggunakan spanduk alur pelayanan yang ada di kantor kelurahan serta melalui *website* Kelurahan Tanamodindi yang di akses melalui platform *Google*” (wawancara 8 juli 2025).

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi dilakukan melalui laporan yang disampaikan kepada lurah sebagai bentuk pertanggungjawaban kerja. Selain itu, keterbukaan informasi kepada masyarakat juga sudah diupayakan dengan menyediakan spanduk alur pelayanan di kantor kelurahan serta melalui website resmi yang dapat diakses lewat platform Google.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Ibu E selaku ASN di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Akuntabilitas:

“Saya biasanya langsung menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat dengan mendengarkan dengan baik dan menindaklanjutinya secepat mungkin sesuai prosedur. Selain itu, saya selalu terbuka terhadap saran atau masukan dari warga, menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan, dan menyesuaikan pelayanan bila diperlukan agar kebutuhan mereka bisa terpenuhi dengan baik dan mereka merasa puas.” (wawancara 9 juli 2025).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi memiliki responsivitas yang baik terhadap masyarakat. Mereka menanggapi permintaan dan keluhan dengan cepat dan sesuai prosedur, mendengarkan secara seksama, serta menindaklanjuti masalah dengan tepat.

Sebagaimana Hasil Wawancara bersama Ibu R selaku ASN di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu terkait Akuntabilitas:

“Saya mempertanggungjawabkan setiap hasil kerja dan pelayanan dengan memastikan semua tugas diselesaikan sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan maupun masyarakat. Selain itu, saya menyampaikan laporan kerja secara rutin dan terbuka, baik melalui dokumen resmi maupun penjelasan langsung, sehingga informasi pelayanan jelas, transparan, dan dapat dipahami oleh semua pihak yang membutuhkan.” (wawancara 9 juli 2025).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa ASN di Kelurahan Tanamodindi menunjukkan tingkat akuntabilitas yang baik. Mereka mempertanggungjawabkan setiap hasil kerja dengan menyelesaikan tugas sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan maupun masyarakat. Penyampaian laporan kerja secara rutin dan terbuka, baik melalui dokumen resmi maupun penjelasan langsung, mencerminkan keterbukaan informasi, transparansi,

dan upaya ASN memastikan semua pihak memahami proses dan hasil pelayanan dengan jelas.

Selanjutnya hasil wawancara bersama ibu M (46 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait Akuntabilitas:

“Ya, Mneurut saya sudah cukup jelas untuk prosedur pelayanan karena sudah ada papan alur pelayan dan banner persyaratan dokumen yang ada di kantor kelurahan” (wawancara 10 juli 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Tanamodindi dinilai cukup jelas oleh masyarakat karena adanya papan alur pelayanan dan banner persyaratan dokumen yang dipasang di kantor. Keberadaan media informasi tersebut membantu masyarakat memahami langkah-langkah yang harus dilakukan serta dokumen yang dibutuhkan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah, transparan, dan meminimalisir terjadinya kebingungan maupun kesalahan administrasi.

Selanjutnya hasil wawancara bersama ibu C (29 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait Akuntabilitas:

“Menurut saya prosedur, dan hasil pelayanan dijelaskan dengan sangat jelas sejak awal. Petugas menerangkan langkah-langkah yang harus dilakukan serta dokumen yang harus disiapkan. Selain itu di kantur juga terdapat papan alur dan persyaratan pelayanan.” (wawancara 10 juli 2025).

Dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa prosedur dan hasil pelayanan di Kantor Kelurahan Tanamodindi dinilai jelas dan transparan karena sejak awal petugas

sudah memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan serta dokumen yang perlu disiapkan. Kejelasan ini juga didukung dengan adanya papan alur dan persyaratan pelayanan di kantor, sehingga masyarakat lebih mudah memahami proses administrasi dan dapat mempersiapkan kebutuhan dengan baik, yang pada akhirnya mendukung kelancaran serta efektivitas pelayanan.

Selanjutnya hasil wawancara bersama Bapak H (25 tahun) selaku Masyarakat di kantor Kelurahan Tanamodindi yang mengutarakan pendapatnya terkait akuntabilitas:

“Menurut saya, prosedur dan hasil pelayanan yang saya terima sudah cukup jelas karena dijelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti. ASN di kelurahan juga terlihat terbuka dan transparan, mereka mau menjawab pertanyaan dengan sabar serta memberi penjelasan tentang setiap tahap proses pelayanan, sehingga masyarakat merasa lebih paham dan yakin dengan hasil yang diberikan. (wawancara 10 juli 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur dan hasil pelayanan di Kelurahan Tanamodindi dinilai cukup jelas karena disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami. ASN juga menunjukkan sikap terbuka dan transparan dengan bersedia menjawab pertanyaan masyarakat secara sabar serta memberikan penjelasan pada setiap tahap pelayanan. Hal ini mencerminkan adanya komunikasi yang baik antara ASN dan masyarakat, sehingga meningkatkan pemahaman, rasa percaya, serta keyakinan masyarakat terhadap kualitas hasil pelayanan yang diberikan.

Aspek	Lurah	ASN 1	ASN 2	Masyakat 1	Masyarakat 2	Masyarakat 3
Akunat bilitas	Evaluasi kinerja dilakukan melalui laporan kepada lurah, sementara keterbukaan informasi disampaikan lewat spanduk alur pelayanan di kantor dan website Kelurahan Tanamodindi.	Saya selalu cepat menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat sesuai prosedur, terbuka pada saran, serta memberi penjelasan dan menyesuaikan pelayanan agar kebutuhan warga terpenuhi dengan baik.	Saya selalu menyelesaikan tugas sesuai prosedur dan mempertanggungja wabkannya kepada atasan maupun masyarakat, serta rutin menyampaikan laporan kerja secara terbuka agar pelayanan jelas dan transparan.	Menurut saya, prosedur pelayanan sudah cukup jelas karena tersedia papan alur dan banner persyaratan dokumen di kantor kelurahan.	Prosedur dan hasil pelayanan sudah jelas, dengan petugas yang menjelaskan langkah serta dokumen yang diperlukan, ditunjang papan alur dan persyaratan di kantor.	Prosedur dan hasil pelayanan sudah jelas karena dijelaskan dengan bahasa sederhana. ASN terbuka dan sabar menjawab pertanyaan, sehingga masyarakat lebih paham dan yakin dengan layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil Obsevarsi, Wawancara dan Dokumen, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas ASN di Kelurahan Tanam odindi tergolong baik. ASN melaksanakan tugas sesuai prosedur, menyampaikan laporan secara rutin kepada atasan, dan mempertanggungjawabkan pelayanannya kepada masyarakat. Keterbukaan informasi juga diterapkan melalui papan alur, spanduk persyaratan dokumen, dan penjelasan langsung dari petugas, sehingga prosedur dan hasil pelayanan menjadi jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

5.2 Pembahasan

Pada sub bab ini peneliti akan mendeskripsikan tentang kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tanamodindi menggunakan teori 5 indikator kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2012 : 50) yang terdiri dari Produktivitas, Kualitas Layanan, Responibilitas, Responsivitas dan Akuntabilitas.

5.2.1 Produktivitas

Produktivitas merupakan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu. Maka dapat dikatakan bahwa salah satu elemen penting untuk melihat seberapa produktif pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Berdasarkan temuan fakta di lapangan dapat dinilai bahwa pada indikator Produktivitas, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi secara umum dinilai baik. Hal ini ditandai dengan pelayanan yang cepat, tertib, transparan, dan memuaskan masyarakat. ASN mampu menyelesaikan layanan administrasi dalam waktu relatif singkat, mulai dari beberapa menit hingga kurang dari satu jam, tergantung jenis layanan yang dibutuhkan, serta menunjukkan ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data. Kendala yang muncul, seperti dokumen masyarakat yang belum lengkap, antrean yang ramai, atau lurah yang sedang menghadiri rapat, dapat diminimalisir melalui komunikasi yang baik dari petugas sehingga pelayanan tetap dirasakan efektif.

Pencapaian ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menegaskan bahwa ASN memiliki fungsi utama sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Dalam konteks produktivitas pelayanan, UU tersebut menekankan pentingnya profesionalitas, akuntabilitas, serta orientasi pada hasil kerja yang berkualitas dan tepat waktu. Dengan demikian, keberhasilan ASN Kelurahan Tanamodindi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efektif mencerminkan implementasi prinsip-prinsip yang diamanatkan dalam regulasi, meskipun masih diperlukan peningkatan konsistensi dan optimalisasi waktu agar produktivitas tetap terjaga sesuai standar pelayanan publik yang diharapkan.

Hal itu sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan Agus Dwiyanto (2012:50) terkait indikator Produktivitas yang mana Produktivitas di jelaskan sebagai rasio antara output (hasil kerja) dengan input (sumber daya yang digunakan), yang mencerminkan efisiensi dan efektivitas kerja. Produktivitas tidak hanya terbatas pada kuantitas output, tetapi juga mencakup kualitas hasil yang dicapai serta dampaknya terhadap pelayanan publik.

Adapun penelitian terdahulu yang mendukung temuan peneliti yaitu penelitian oleh Idrus (2023) dengan hasil wawancara beserta temuan di lapangan, produktivitas pelayanan bersifat dinamis karena jumlah permohonan tidak menentu setiap harinya. Namun demikian, terbukti bahwa pihak dinas mampu menyelesaikan hingga 300 kartu pencari kerja (AK-1) dalam satu hari kerja. Dengan demikian, baik di Kelurahan Tanamodindi maupun pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, terlihat bahwa ASN mampu menunjukkan produktivitas tinggi dalam memberikan pelayanan publik meskipun terdapat tantangan dan dinamika jumlah permintaan pelayanan.

Walaupun dari indikator produktivitas bisa di bilang optimal akan tetapi masi dibutuhkan peningkatan dalam memberikan pelayanan. Untuk meningkatkan produktivitas, ASN di Kelurahan Tanamodindi disarankan memanfaatkan layanan online untuk meminimalisir dokumen tidak lengkap, menerapkan sistem antrian yang tertib, serta terus meningkatkan komunikasi dan ketelitian agar pelayanan tetap cepat, efektif, dan memuaskan masyarakat.

5.2.2 Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, yang ditandai dengan kecepatan, ketepatan, keramahan, transparansi, aksesibilitas, serta kepuasan pengguna. Sehingga kualitas pelayanan dalam menjalankan tugas sebagai aparatur sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menginginkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan fakta di lapangan dapat dinilai bahwa pada indikator Kualitas Layanan, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi secara umum dinilai baik. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan ASN memberikan pelayanan yang ramah, sopan, cepat, dan komunikatif kepada masyarakat. ASN selalu menanyakan kebutuhan masyarakat secara langsung, memberikan informasi dengan bahasa sederhana yang mudah dipahami, serta teliti dalam memeriksa berkas sebelum diproses. Proses pelayanan rata-rata berlangsung singkat, meskipun untuk layanan yang lebih kompleks membutuhkan waktu tambahan, namun tetap dilakukan dengan kesabaran serta keterbukaan dalam menjelaskan prosedur.

Kualitas layanan yang demikian mencerminkan profesionalisme ASN yang tidak hanya berorientasi pada ketepatan waktu, tetapi juga pada kepuasan masyarakat. Sikap ramah, transparan, dan komunikatif mampu menumbuhkan kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menekankan pentingnya ASN dalam menjunjung tinggi nilai dasar pelayanan publik,

yaitu memberikan pelayanan yang cepat, transparan, adil, dan akuntabel. Dengan demikian, praktik kualitas layanan ASN di Kelurahan Tanamodindi dapat dikatakan sudah sesuai dengan tuntutan regulasi, meskipun tetap perlu adanya konsistensi agar standar pelayanan publik dapat terus terjaga dan ditingkatkan. Hal itu sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan Agus Dwiyanto (2012:50) terkait indikator kualitas layanan yang mana kualitas layanan mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh ASN mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, mencakup aspek keramahan, ketepatan, kecepatan layanan, serta kenyamanan proses pelayanan.

Adapun penelitian terdahulu yang mendukung penelitian yaitu Rina Budiarti, M. Arsyad dan Yusran Fahmi (2024) Yang menunjukkan bahwa kualitas layanan sudah berjalan optimal hal itu karena berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang ada pada Kantor Kecamatan Banua Lawas sudah optimal dengan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat ketika berurusan sudah ada prosedur yang harus dilengkapi dilihat dari syarat-syarat pelayanan yang tertempel di dinding awal masuk kantor dan pelayanan yang tidak memungut biaya apapun sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, ASN di Kelurahan Tanamodindi disarankan terus memperkuat keterampilan komunikasi dengan masyarakat, terutama dalam memberikan penjelasan prosedur layanan yang lebih kompleks agar tetap mudah dipahami. Evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala juga penting dilakukan agar ASN dapat menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan, sehingga

kualitas layanan tidak hanya cepat dan ramah, tetapi juga semakin efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan publik.

5.2.3 Responsivitas

Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemampuan kerja karyawan merupakan suatu proses kerja yang memberikan pemahaman dan kemampuan kepada karyawan dalam melakukan aktifitas, sehingga apa yang diharapkan perusahaan dapat tercapai dengan baik guna meningkatkan kinerja.

Berdasarkan rangkaian analisa di atas dapat disimpulkan bahwa pada indikator Responsivitas, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi sudah berjalan cukup baik. Hal ini tercermin dari kemampuan ASN merespons cepat dan sigap ketika masyarakat menghadapi situasi mendesak tanpa menunda pelayanan, sekaligus tetap menjaga ketelitian dalam prosesnya. Selain itu, ASN juga dinilai mudah dihubungi dan dijangkau ketika dibutuhkan, sehingga masyarakat merasa terbantu serta memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ASN mampu memberikan pelayanan yang tanggap, terbuka, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan publik.

Capaian responsivitas ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menegaskan peran ASN sebagai pelayan publik yang harus adaptif, profesional, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Respons cepat dan keterbukaan dalam menyelesaikan permasalahan menjadi bagian dari nilai dasar ASN dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, praktik responsivitas ASN di Kelurahan Tanamodindi dapat dikatakan sudah memenuhi tuntutan regulasi, meskipun konsistensi dalam menjaga kecepatan dan kualitas respon tetap perlu diperhatikan agar pelayanan publik semakin optimal. Hal itu sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan Agus Dwiyanto (2012:50) terkait indikator responsivitas sebagai kemampuan aparatur birokrasi (termasuk ASN) untuk secara cepat, tepat, dan proaktif merespons kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat.

Adapun penelitian terdahulu yang mendukung penelitian yaitu Idrus (2023) berdasarkan hasil informasi yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan terkait responsivitas pegawai sudah sesuai. Yang dapat dilihat dari respon dan penilaian masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan. Kemudian alasan lain itu diperkuat dengan proses pelayanan dan respon pegawai ketika melakukan proses pelayanan mulai dari verifikasi berkas dan proses pembuatan kartu pencari kerja bisa dirampungkan dalam waktu 1 hari kerja. Selain itu, adapun ketika masyarakat mengalami kendala, pihak pegawai dengan cepat untuk menginformasikan dan memberikan petunjuk terkait mekanisme pelayanan.

untuk meningkatkan responsivitas, ASN Di Kelurahan Tanamodindi disarankan mempercepat alur koordinasi antartetugas dengan pembagian tugas yang lebih jelas sehingga setiap permintaan masyarakat dapat segera ditangani. Pelatihan terkait manajemen waktu dan penanganan situasi darurat juga perlu diberikan agar ASN lebih sigap menghadapi berbagai kondisi. Di samping itu, penyediaan sarana informasi layanan yang mudah diakses, seperti papan pengumuman digital atau media sosial resmi kelurahan, dapat membantu masyarakat memperoleh jawaban cepat tanpa harus selalu datang langsung ke kantor.

5.2.4 Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah 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.

Berdasarkan beberapa analisa di atas dapat disimpulkan bahwa pada indikator Responsibilitas, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi belum berjalan sepenuhnya dengan baik. Hal ini terlihat dari masih adanya kekurangan dalam kedisiplinan waktu, baik karena keterlambatan hadir maupun meninggalkan kantor sebelum jam istirahat. Namun demikian, ketika pelayanan diberikan, ASN tetap menunjukkan rasa tanggung jawab dan komitmen dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat hingga tuntas. Kondisi ini mencerminkan bahwa secara substantif nilai responsibilitas sudah

terpenuhi, meskipun perlu adanya perbaikan pada aspek disiplin waktu agar kualitas pelayanan publik dapat lebih optimal dan konsisten.

Kelemahan pada aspek ini menjadi penting karena sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, ASN dituntut untuk menjunjung tinggi profesionalitas, disiplin, dan akuntabilitas dalam melaksanakan tugasnya. Regulasi ini mengatur bahwa setiap ASN wajib mematuhi ketentuan jam kerja, kode etik, dan standar kinerja sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Oleh karena itu, meskipun ASN Kelurahan Tanamodindi telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan, peningkatan disiplin kerja menjadi kunci untuk mewujudkan responsibilitas yang sesuai dengan tuntutan regulasi dan harapan masyarakat.

Hal itu sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan Agus Dwiyanto (2012:50) terkait indikator Responsibilitas (tanggung jawab publik) merupakan elemen fundamental dalam kinerja birokrasi yang mengacu pada kewajiban moral dan hukum aparatur negara untuk mempertanggungjawabkan tindakan, kebijakan, dan keputusan kepada publik.

Adapun penelitian terdahulu yang mendukung penelitian yaitu Derita Tumannger (2021) Responsibilitas memperlihatkan bahwa daya tanggap, ketepatan waktu dan disiplin kerja pegawai Sekretariat DPRK Aceh Singkil masih kurang baik di sebabkan masih ada sebagian pegawai yang kurang disiplin baik waktu datang dan

pulang kerja dan dikarenakan masih ada sebagian pegawai baru atau pegawai pindahan.

Untuk meningkatkan responsibilitas, ASN di Kelurahan Tanamodindi disarankan memperbaiki disiplin waktu dengan hadir tepat sesuai jam kerja dan tetap berada di kantor selama jam pelayanan, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan kapan pun dibutuhkan. Selain itu, penerapan sistem absensi yang ketat dan evaluasi rutin mengenai kepatuhan jam kerja dapat membantu meningkatkan kesadaran ASN terhadap pentingnya kedisiplinan. Dengan demikian, komitmen dan tanggung jawab ASN dalam memberikan pelayanan tidak hanya tercermin dari penyelesaian kebutuhan masyarakat, tetapi juga dari konsistensi waktu kerja yang mendukung pelayanan publik yang lebih optimal.

5.2.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas sebagai kewajiban aparatur birokrasi (ASN) untuk mempertanggungjawabkan kinerja, kebijakan, dan penggunaan sumber daya publik kepada masyarakat dan stakeholders lainnya. Konsep ini tidak hanya terbatas pada pertanggungjawaban administratif, tetapi mencakup dimensi moral, hukum, dan sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwa pada indikator Akuntabilitas, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi dinilai cukup baik. Prosedur dan hasil pelayanan sudah jelas, transparan, serta mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui penyediaan papan alur

pelayanan, banner persyaratan dokumen, serta pemanfaatan media informasi seperti website kelurahan yang mendukung keterbukaan akses. Selain itu, ASN juga aktif memberikan penjelasan dengan sabar menggunakan bahasa sederhana, sehingga masyarakat merasa terbantu dalam memahami setiap tahap pelayanan. Kondisi ini mencerminkan adanya komitmen ASN dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pelayanan publik, yang pada akhirnya meningkatkan rasa percaya dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kelurahan.

Capaian ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menekankan bahwa ASN harus melaksanakan tugasnya secara profesional, transparan, serta berorientasi pada kepentingan publik. Regulasi tersebut mengatur bahwa akuntabilitas merupakan salah satu prinsip dasar penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), di mana setiap ASN wajib mempertanggungjawabkan tindakan, keputusan, dan hasil kerjanya kepada masyarakat. Dengan demikian, praktik akuntabilitas ASN di Kelurahan Tanamodindi dapat dikatakan telah memenuhi standar regulasi, meskipun konsistensi dalam pemanfaatan media informasi serta peningkatan kualitas keterbukaan tetap perlu dilakukan agar kepercayaan publik semakin kuat. Hal itu sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan Agus Dwiyanto (2012:50) terkait indikator Akuntabilitas adalah kemampuan ASN untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan

hasil kerjanya kepada publik dan atasan. Dalam hal ini, akuntabilitas tercermin melalui pelaporan serta keterbukaan informasi publik di Kelurahan Tanamodindi.

Adapun penelitian terdahulu yang mendukung penelitian yaitu Siti Fatimah , Jauhar Arifin , Siti Arbayah (2024) Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa kinerja pegawai kecamatan dalam pembuatan surat pengantar pindah dan datang dalam akuntabilitas sudah baik. pegawai kecamatan sudah mampu memberikan pelayanan baik sesuai dengan kehendak masyarakat.

Untuk meningkatkan Akuntabilitas perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kepatuhan prosedur dan standar pelayanan, disertai mekanisme umpan balik langsung dari masyarakat. Dengan langkah tersebut, akuntabilitas tidak hanya terjaga melalui keterbukaan informasi, tetapi juga semakin kuat dalam memastikan pelayanan publik yang transparan, efektif, dan dipercaya masyarakat.

BAB VI

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap lima indikator kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Tanamodindi, dapat disimpulkan bahwa kinerja ASN secara umum sudah berjalan dengan cukup baik. Pada indikator produktivitas, ASN mampu memberikan pelayanan cepat, tertib, transparan, serta efektif meskipun masih terdapat kendala teknis di lapangan. Pada kualitas layanan, ASN menunjukkan sikap ramah, sopan, komunikatif, dan profesional sehingga masyarakat merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Dari sisi responsibilitas, ASN telah melaksanakan tugas sesuai prosedur dengan penuh tanggung jawab, meski kedisiplinan waktu masih menjadi kelemahan yang perlu diperbaiki. Indikator responsivitas juga sudah tercapai dengan baik karena ASN tanggap terhadap situasi mendesak dan mudah dihubungi oleh masyarakat. Sementara pada indikator akuntabilitas, pelayanan dinilai cukup transparan dengan adanya informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta dukungan media informasi yang membantu keterbukaan akses publik. Dengan demikian, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi dapat dinilai cukup baik dan memuaskan, namun tetap memerlukan peningkatan pada aspek kedisiplinan waktu agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan konsisten.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, berikut tiga saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi:

1. Meningkatkan kedisiplinan waktu dengan memastikan ASN hadir tepat waktu dan tetap berada di kantor selama jam kerja, sehingga masyarakat dapat segera memperoleh pelayanan tanpa harus menunggu terlalu lama.
2. Memperkuat konsistensi kualitas layanan melalui pelatihan pelayanan publik, penguatan etika kerja, dan pembiasaan sikap ramah serta komunikatif agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat semakin meningkat.
3. Mengoptimalkan transparansi dan pemanfaatan teknologi informasi dengan memperbarui media informasi seperti website, papan pengumuman, atau layanan digital secara berkala agar masyarakat lebih mudah mengakses informasi dan prosedur pelayanan tanpa kebingungan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Aceh : Universitas Malikusalim
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2020). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theories and Methods* (Sugiyono, Ed.). Boston : Allyn and Bacon inc.
- Caiden, G. E. (2022). *Administrative Reform*. (Manawat, B., Ed.). Banjarmasin : Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service*. (Sabaruddin, Ed.). Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Dimock, M. E., & Dimock, G. O. (2013). *Public Administration*. (Pasolong, H., Ed.). Bandung : Alfabeta
- Dwiyanto, A. (2012). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Golembiewski, R. T. (2013). *Human Relations in Public Administration*. (Pasolong, H., Ed.). Bandung : Alfabeta
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yoyakarta : Gava media
- Haryadi, D. (2009). *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Jakarta : Transmedia Pustaka
- Ismail Nawawi. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. (Sawir, M., Ed.). Jakarta : Prenamedia Group
- Kencana, I. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta

- Kuhn, T. S. (1993). *The Structure of Scientific Revolutions*. Chicago : University of Chicago Press.
- Manawat, B. (2022). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saladana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Caloifornia : Sage Publications.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P. (*Tahun tidak disebut*). *Perilaku organisasi*. Jakarta : PT Indeks
- Sahya Anggara. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka setia
- Serdamayanti. (2017). *Kinerja Organisasi*. Bandung : Refika aditama
- Siagian, S. P. (2012). *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Gunung agung
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung Alfabeta.

B. Perundang – Undangan

- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*.

C. Sumber Lainnya

Idrus (2023). “Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara”.

Siti Fatimah , Jauhar Arifin , Siti Arbayah (2024) “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”

Rina Budiarti , M. Arsyad ,Yusran Fahmi (2024) “Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong”

Nuvrida Iriyanti, Rahmi Hayati, Safrul Rijali (2022). Dengan Juduk “Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah”.

Derita Tumangger (2021) “Efektivitas Kinerja Pegawai Sekretariat Dprk Aceh Singkil Dalam Menjalankan Tugas Dan Fungsi”

L

A

M

P

I

R

A

N

DAFTAR INFORMAN

1. Nama: Hamdam, S.Sos.

Umur: 53 Tahun

Jabatan: Lurah Kelurahan Tanamodindi Kota Palu

2. Nama: Ermi Yuliana Mpilole

Umur: 45 Tahun

Jabatan: ASN Kelurahan Tanamodindi Kota Palu

3. Nama: Rahmawati, S.H

Umur: 45 Tahun

Jabatan: ASN Kelurahan Tanamodindi Kota Palu

4. Nama: Mawar

Umur: 46 Tahun

Jabatan: Masyarakat

5. Nama: Cahyati

Umur: 29 Tahun

Jabatan: Masyarakat

6. Nama: Heri

Umur: 25 Tahun

Jabatan: Masyarakat

PEDOMAN WAWANCARA

I. Identitas

Nama : Anandka Pradana

Stambuk : B 101 21 084

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Penelitian : Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik
Di Kelurahan Kota Palu

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Rahmawati Halim, S.Sos, M.Si
2. Muhammad Afandi, S.IP, M. AP

II. Petunjuk Umum

1. Sebelum melakukan wawancara, ciptakan suasana yang tidak terlalu formal, akrab dan santai
2. Dalam melakukan wawancara, jangan terkesan menggurui dan mencari-cari kesalahan
3. Siapkan alat dokumentasi wawancara berupa alat tulis, perekam dan kamera
4. Awali dengan pertanyaan pokok yang sudah dipersiapkan, kemudian kembangkan pertanyaan selanjutnya secara mendalam agar memperoleh data/informasi yang lebih detail

5. Akhiri wawancara dengan ucapan terimakasih atas segala bantuannya dalam memberikan informasi.

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Nama Informan:

Umur:

Jabatan:

A. Informan Lurah Kelurahan Tanamodindi

1. Produktivitas

- a. Bagaimana Bapak menilai produktivitas (jumlah layanan dan kemampuan) ASN di Kelurahan Tanamodindi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- b. Apakah ada target atau capaian kerja yang harus dipenuhi ASN dalam memberikan pelayanan?

2. Kualitas Layanan

Bagaimana Bapak menilai sikap dan cara ASN di Kelurahan Tanamodindi dalam memberikan pelayanan, khususnya terkait keramahan, ketepatan, dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat? (berapa rata2 waktu yang diutuhkan?)

3. Responsibilitas

- a. Bagaimana Bapak menilai tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab ASN di Kelurahan Tanamodindi dalam menjalankan tugas?

- b. Apakah ada aturan atau SOP dalam memberikan pelayanan publik? Jika ya, Apakah ASN di kelurahan ini sudah menjalankan tugas sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku?

4. Responsivitas

- a. Bagaimana Bapak melihat kemampuan ASN di Kelurahan Tanamodindi dalam merespon permintaan, keluhan, atau kebutuhan masyarakat?
- b. Apakah ada setrategi untuk meningkatkan kemampuan ASN dalam memberikan pelayanan?

5. Akuntabilitas

- a. Bagaimana mekanisme pelaporan kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi? Apakah terdapat laporan rutin yang disusun lalu disampaikan kepada atasan dan masyarakat?
- b. Apa saja bentuk keterbukaan informasi pelayanan yang diterapkan oleh ASN kepada masyarakat di Kelurahan Tanamodindi? Misalnya terkait prosedur, biaya, atau hasil pelayanan

B. Informan ASN Kelurahan Tanamodindi

1. Produktivitas

- a. Berapa rata-rata jumlah layanan yang Bapak/Ibu selesaikan dalam sehari, dan berapa lama biasanya waktu yang dibutuhkan untuk satu pelayanan?
- b. Apa kendala yang sering memengaruhi kelancaran pelayanan, dan bagaimana cara Bapak/Ibu menyiasatinya agar tetap cepat dan tepat?

2. Kualitas Layanan

- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat dan cepat sesuai kebutuhan masyarakat?
- b. Apa yang Bapak/Ibu lakukan agar masyarakat merasa nyaman selama proses pelayanan di kantor kelurahan?

3. Responabilitas

- a. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kedisiplinan dan rasa tanggung jawab ASN saat menjalankan tugas di kantor kelurahan?
- b. Apakah Bapak/Ibu memahami aturan atau SOP pelayanan publik yang berlaku, dan bagaimana penerapannya dalam pekerjaan sehari-hari?

4. Responsivitas

- a. Bagaimana Bapak/Ibu biasanya merespon permintaan atau keluhan masyarakat agar dapat ditangani dengan cepat dan tepat?
- b. Sejauh mana Bapak/Ibu terbuka terhadap saran atau masukan dari masyarakat, dan bagaimana cara menindaklanjutinya?

5. Akuntabilitas

- a. Bagaimana Bapak/Ibu mempertanggungjawabkan hasil kerja atau pelayanan yang diberikan kepada atasan maupun masyarakat?
- b. Apakah Bapak/Ibu menyampaikan laporan kerja atau informasi pelayanan secara terbuka, dan bagaimana cara melakukannya?

C. Informan Masyarakat Kelurahan Tanamodindi

1. Produktivitas

- a. Apakah pelayanan yang Anda terima di kantor Kelurahan Tanamodindi diselesaikan dengan cepat atau sering mengalami keterlambatan?

- b. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan?

2. Kualitas Layanan

- a. Bagaimana sikap dan keramahan ASN saat melayani Anda di kantor Kelurahan Tanamodindi?
- b. Apakah Anda merasa puas dengan ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan selama menerima pelayanan?

3. Responsibilitas

- a. Apakah ASN di Kelurahan Tanamodindi hadir tepat waktu dan siap melayani saat Anda datang ke kantor?
- b. Apakah menurut Anda ASN sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab selama memberikan pelayanan??

4. Responsivitas

- a. Pernahkah Anda mengalami situasi mendesak saat mengurus administrasi?
Jika ya, bagaimana reaksi atau tanggapan dari ASN?
- b. Menurut Anda, apakah ASN di kelurahan ini mudah dihubungi atau dijangkau ketika dibutuhkan?
- c. Apakah Anda merasa pendapat atau saran Anda benar-benar diperhatikan oleh pihak kelurahan?

5. Akuntabilitas

- a. Apakah Anda mengetahui dengan jelas prosedur, dan hasil dari pelayanan yang Anda terima?

- b. Apakah menurut Anda ASN di kelurahan ini terbuka dan transparan dalam menjelaskan proses pelayanan kepada masyarakat?

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Nama : Hamdam, S.Sos.

Jabatan : Lurah Kelurahan Tanamodindi

Informan : 1

NO	Dimensi	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Produktivitas	<p>c. Bagaimana Bapak menilai produktivitas (jumlah layanan dan kemampuan) ASN di Kelurahan Tanamodindi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?</p> <p>d. Apakah ada target atau capaian kerja yang harus dipenuhi ASN dalam memberikan pelayanan?</p>	<p>Menurut saya, Produktivitas ASN di Kelurahan Tanamodindi saya nilai cukup baik, karena mereka mampu menyelesaikan berbagai layanan administrasi masyarakat secara cepat dan tertib. Dan untuk target kerja, disini sesuai dengan masyarakat yang datang untuk meminta</p>

			pelayanan.
2	Kualitas layanan	<p>Bagaimana Bapak menilai sikap dan cara ASN di Kelurahan Tanamodindi dalam memberikan pelayanan, khususnya terkait keramahan, ketepatan, dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat? (berapa rata2 waktu yang diutuhkan?)</p>	<p>Ya dari pandangan saya, sikap ASN yang ada disini sudah cukup baik. Kaena memang kami sebagai sudah berkewajiban melayani masyarakat dengan sepenuh hati, bahkan untuk waktu yang dibutuhkan hanya memakan waktu 3 menit per orang selain yang mengurus Surat Keterangan Tanah.</p>
3	Responbilitas	<p>c. Bagaimana Bapak menilai tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab ASN di Kelurahan Tanamodindi dalam menjalankan tugas?</p> <p>d. Apakah ada aturan atau SOP dalam memberikan pelayanan publik? Jika ya,</p>	<p>Menurut saya, kedisiplinan ASN disini sudah cukup bagus dalam menjalankan Tugas dan kami disini selalu memastikan</p>

		Apakah ASN di kelurahan ini sudah menjalankan tugas sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku?	dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai pada SOP yang berlaku.
4	Responsivitas	<p>c. Bagaimana Bapak melihat kemampuan ASN di Kelurahan Tanamodindi dalam merespon permintaan, keluhan, atau kebutuhan masyarakat?</p> <p>d. Apakah ada setrategi untuk meningkatkan kemampuan ASN dalam memberikan pelayanan?</p>	<p>Kalo kami disini selalu yang namanya langsung menanyakan keperluan masyarakat tanpa menunggu lama agar proses pelayanan dapat berjalan dengan cepat. Selain itu, terkait strategi memang kami disini sudah melakukan pelatihan-pelatihan dan karena berhubung kami disini sudah lama jadi lebih banyak belajar dari pengalaman.</p>
5	Akuntabilitas	c. Bagaimana mekanisme pelaporan	Ya, untuk kami disini

		<p>kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi? Apakah terdapat laporan rutin yang disusun lalu disampaikan kepada atasan dan masyarakat?</p> <p>d. Apa saja bentuk keterbukaan informasi pelayanan yang diterapkan oleh ASN kepada masyarakat di Kelurahan Tanamodindi? Misalnya terkait prosedur, biaya, atau hasil pelayanan</p>	<p>melakukan evaluasi kinerja menggunakan Laporan yang di berikan kepada saya sebagai lurah. Dan untuk keterbukaan informasi kepada masyarakat, disini kami menggunakan spanduk alur pelayanan yang ada di kantor kelurahan serta melalui <i>website</i> Kelurahan Tanamodindi yang di akses melalui platform <i>Google</i>.</p>
--	--	--	--

Nama : Ermi Yuliana Mpilole

Jabatan : ASN Kelurahan Tanamodindi

Informan : 2

NO	Dimensi	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Produktivitas	<p>a. Berapa rata-rata jumlah layanan yang Bapak/Ibu selesaikan dalam sehari, dan berapa lama biasanya waktu yang dibutuhkan untuk satu pelayanan?</p> <p>b. Apa kendala yang sering memengaruhi kelancaran pelayanan, dan bagaimana cara Bapak/Ibu menyiasatinya agar tetap cepat dan tepat?</p>	<p>Dalam sehari, saya bisa menyelesaikan banyak layanan, tergantung jenisnya. Layanan sederhana biasanya selesai dalam beberapa menit, sementara yang rumit butuh waktu lebih lama. Kendala sering muncul dari berkas yang belum lengkap atau sistem yang lambat, tapi saya tetap membantu masyarakat melengkapi berkas dan mencari solusi agar pelayanan tetap cepat dan tepat.</p>
2	Kualitas layanan	<p>a. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat dan cepat sesuai kebutuhan masyarakat?</p> <p>b. Apa yang Bapak/Ibu lakukan agar masyarakat merasa nyaman selama proses pelayanan di kantor kelurahan?</p>	<p>Pelayanan yang saya berikan berusaha tepat dan cepat sesuai kebutuhan masyarakat. Saya selalu melayani dengan ramah, jelas, dan menggunakan bahasa mudah dipahami, sambil menciptakan suasana nyaman agar warga merasa tenang dan terbantu selama proses pelayanan.</p>
3	Responabilitas	<p>a. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kedisiplinan dan rasa tanggung jawab ASN</p>	<p>Kedisiplinan dan tanggung jawab ASN di kantor kelurahan cukup baik, karena pegawai selalu hadir tepat waktu dan</p>

		<p>saat menjalankan tugas di kantor kelurahan?</p> <p>b. apakah Bapak/Ibu memahami aturan atau SOP pelayanan publik yang berlaku, dan bagaimana penerapannya dalam pekerjaan sehari-hari?</p>	<p>mengikuti prosedur. Saya juga berupaya menerapkan SOP pelayanan publik secara konsisten agar pekerjaan teratur, masyarakat mendapat layanan jelas, dan semua tanggung jawab dapat dipertanggungjawabkan.</p>
4	Responsivitas	<p>a. Bagaimana Bapak/Ibu biasanya merespon permintaan atau keluhan masyarakat agar dapat ditangani dengan cepat dan tepat?</p> <p>b. Sejauh mana Bapak/Ibu terbuka terhadap saran atau masukan dari masyarakat, dan bagaimana cara tindaklanjutnya?</p>	<p>Biasanya, saya segera menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat dengan mendengarkan secara seksama dan tindaklanjuti secepat mungkin sesuai prosedur yang berlaku. Saya selalu berusaha terbuka terhadap saran atau masukan dari warga, memberikan penjelasan yang jelas, dan menyesuaikan pelayanan jika diperlukan agar kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.</p>
5	Akuntabilitas	<p>a. Bagaimana Bapak/Ibu mempertanggungjawabkan hasil kerja atau pelayanan yang diberikan kepada atasan maupun masyarakat?</p> <p>b. Apakah Bapak/Ibu</p>	<p>Saya biasanya langsung menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat dengan mendengarkan dengan baik dan tindaklanjutnya secepat mungkin sesuai prosedur. Selain itu, saya selalu terbuka terhadap saran atau masukan dari</p>

		menyampaikan laporan kerja atau informasi pelayanan secara terbuka, dan bagaimana cara melakukannya?	warga, menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan, dan menyesuaikan pelayanan bila diperlukan agar kebutuhan mereka bisa terpenuhi dengan baik dan mereka merasa puas.
--	--	--	--

Nama : Rahmawati, S.H

Jabatan : ASN Kelurahan Tanamodindi

Informan : 3

NO	Dimensi	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Produktivitas	<p>a. Berapa rata-rata jumlah layanan yang Bapak/Ibu selesaikan dalam sehari, dan berapa lama biasanya waktu yang dibutuhkan untuk satu pelayanan?</p> <p>b. Apa kendala yang sering memengaruhi kelancaran pelayanan, dan bagaimana cara Bapak/Ibu menyiasatinya agar tetap cepat dan tepat?</p>	<p>Dalam sehari, saya biasanya menyelesaikan banyak layanan, tergantung jenisnya; layanan sederhana bisa selesai dalam beberapa menit, sedangkan yang lebih rumit membutuhkan waktu lebih lama karena harus diperiksa dengan teliti. Kendala yang sering muncul antara lain berkas yang belum lengkap dari masyarakat atau sistem yang kadang lambat. Untuk mengatasinya, saya selalu membantu warga melengkapi berkas dan mencari solusi cepat agar pelayanan tetap berjalan lancar, tepat, dan teliti.</p>

2	Kualitas layanan	<p>a. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat dan cepat sesuai kebutuhan masyarakat?</p> <p>b. Apa yang Bapak/Ibu lakukan agar masyarakat merasa nyaman selama proses pelayanan di kantor kelurahan?</p>	Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah berusaha tepat dan cepat sesuai kebutuhan masyarakat. Saya selalu melayani dengan ramah, menjelaskan prosedur dengan jelas, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sambil menciptakan suasana nyaman dan terbuka agar masyarakat merasa tenang dan terbantu selama proses pelayanan berlangsung.
3	Responbilitas	<p>a. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kedisiplinan dan rasa tanggung jawab ASN saat menjalankan tugas di kantor kelurahan?</p> <p>b. apakah Bapak/Ibu memahami aturan atau SOP pelayanan publik yang berlaku, dan bagaimana penerapannya dalam pekerjaan sehari-hari?</p>	Menurut saya, kedisiplinan dan tanggung jawab ASN di kantor kelurahan cukup baik karena pegawai selalu berusaha hadir tepat waktu dan menyelesaikan tugas sesuai prosedur. Saya sendiri selalu mengikuti aturan dan SOP pelayanan publik yang berlaku, mulai dari menerima berkas, memproses layanan, hingga menyampaikan hasilnya kepada masyarakat, sehingga pekerjaan berjalan teratur dan tanggung jawab dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.
4	Responsivitas	a. Bagaimana Bapak/Ibu	Biasanya saya segera menanggapi permintaan

		<p>biasanya merespon permintaan atau keluhan masyarakat agar dapat ditangani dengan cepat dan tepat?</p> <p>b. Sejauh mana Bapak/Ibu terbuka terhadap saran atau masukan dari masyarakat, dan bagaimana cara menindaklanjutinya?</p>	<p>atau keluhan masyarakat dengan mendengarkan secara seksama dan menindaklanjutinya secepat mungkin sesuai prosedur. Saya juga selalu terbuka terhadap saran dan masukan dari warga, memberikan penjelasan yang jelas, serta menyesuaikan pelayanan jika diperlukan agar kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik dan mereka merasa puas.</p>
5	Akuntabilitas	<p>a. Bagaimana Bapak/Ibu mempertanggungjawabkan hasil kerja atau pelayanan yang diberikan kepada atasan maupun masyarakat?</p> <p>b. Apakah Bapak/Ibu menyampaikan laporan kerja atau informasi pelayanan secara terbuka, dan bagaimana cara melakukannya?</p>	<p>Saya mempertanggungjawabkan setiap hasil kerja dan pelayanan dengan memastikan semua tugas diselesaikan sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan maupun masyarakat. Selain itu, saya menyampaikan laporan kerja secara rutin dan terbuka, baik melalui dokumen resmi maupun penjelasan langsung, sehingga informasi pelayanan jelas, transparan, dan dapat dipahami oleh semua pihak yang membutuhkan.</p>

Nama : Mawar

Jabatan : Masyarakat

Informan : 4

NO	Dimensi	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Produktivitas	<p>A. Apakah pelayanan yang Anda terima di kantor Kelurahan Tanamodindi diselesaikan dengan cepat atau sering mengalami keterlambatan?</p> <p>e. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan?</p> <p>f. ?</p>	<p>Menurut saya, pelayanan di kantor Kelurahan Tanamodindi ini cukup cepat sama memuaskan. Waktu saya urus surat keterangan usaha, prosesnya cuma makan waktu sekitar sepuluh sampe lima belas menit saja. Kecuali kalo memang ada dokumen saya yang belum lengkap, nah itu baru agak lama.</p>

2	Kualitas layanan	<p>c. Bagaimana sikap dan keramahan ASN saat melayani Anda di kantor Kelurahan Tanamodindi?</p> <p>d. Apakah Anda merasa puas dengan ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan selama menerima pelayanan?</p>	<p>Dari pengalaman saya waktu dilayani di kantor Kelurahan Tanamodindi, sikap ASN-nya itu sudah cukup Baik. Pas saya datang, dorang langsung tanya apa keperluan saya, jadi saya nda perlu menunggu lama-lama. Dari segi informasi juga jelas, soalnya kalau ada dokumen saya yang kurang, mereka langsung kasih tau saat itu juga.</p>
3	Responbilitas	<p>c. Apakah ASN di Kelurahan Tanamodindi hadir tepat waktu dan siap</p>	<p>Menurut saya, ASN di Kelurahan Tanamodindi beberapa masih hadir kurang</p>

		<p>melayani saat Anda datang ke kantor?</p> <p>d. Apakah menurut Anda ASN sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab selama memberikan pelayanan??</p>	<p>tepat waktu dan belum siap melayani ketika saya datang ke kantor, sehingga saya perlu menunggu lama. Namun jika terkait tugas dalam memberikan pelayanan sudah bagus.</p>
4	Responsivitas	<p>d. Pernahkah Anda mengalami situasi mendesak saat mengurus administrasi? Jika ya, bagaimana reaksi atau tanggapan dari ASN?</p> <p>e. Menurut Anda, apakah ASN di kelurahan ini</p>	<p>Saya pernah mengalami situasi mendesak saat mengurus administrasi, dan ASN di Kelurahan Tanamodindi merespons dengan cepat serta membantu menyelesaikan kebutuhan saya tanpa mengurangi ketelitian. Selain itu, menurut saya ASN di kelurahan ini juga cukup mudah dihubungi dan dijangkau ketika dibutuhkan, sehingga masyarakat merasa terbantu dan tidak kesulitan mendapatkan</p>

		mudah dihubungi atau dijangkau ketika dibutuhkan?	pelayanan.
5	Akuntabilitas	<p>c. Apakah Anda mengetahui dengan jelas prosedur dan hasil dari pelayanan yang Anda terima?</p> <p>d. Apakah menurut Anda ASN di kelurahan ini terbuka dan transparan dalam menjelaskan proses pelayanan kepada masyarakat?</p>	<p>Ya, Mneurut saya sudah cukup jelas untuk prosedur pelayanan karena sudah ada papan alur pelayan dan banner persyaratan dokumen yang ada di kantor kelurahan.</p>

Nama : Cahyati

Jabatan : Masyarakat

Informan : 5

NO	Dimensi	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
----	---------	-------------------	-----------------

1	Produktivitas	<p>g. Apakah pelayanan yang Anda terima di kantor Kelurahan Tanamodindi diselesaikan dengan cepat atau sering mengalami keterlambatan?</p> <p>h. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan?</p>	<p>Dari pengalaman saya, pas saya urus surat keterangan usaha di kantor Kelurahan Tanamodindi, prosesnya itu jalan cepat sama tertib. Habis saya kasih berkas persyaratan, petugas langsung periksa kelengkapan dokumen terus pastikan data yang saya kasih itu cocok. Waktu yang dorang butuhkan cuma beberapa menit saja, termasuk tanda tangan lurah. Pernah sekali agak terlambat gara-gara lurah lagi rapat,</p>
---	---------------	--	---

			tapi petugas jelaskan dengan baik - baik dan menyuruh saya menunggu dulu.
2	Kualitas layanan	<p>e. Bagaimana sikap dan keramahan ASN saat melayani Anda di kantor Kelurahan Tanamodindi?</p> <p>f. Apakah Anda merasa puas dengan ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan selama menerima pelayanan?</p>	<p>Saya rasa ASN yang melayani itu ramah sekali dan bantu dari awal sampe akhir. Mereka sapa dengan sopan, periksa berkas baik - baik, terus jelaskan langkah-langkah proses pakai bahasa yang gampang dimengerti. Pelayanannya juga pas waktu, jadi saya puas karena semua proses jalan lancar-lancar saja.</p>

3	Responbilitas	<p>e. Apakah ASN di Kelurahan Tanamodindi hadir tepat waktu dan siap melayani saat Anda datang ke kantor?</p> <p>f. Apakah menurut Anda ASN sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab selama memberikan pelayanan??</p>	<p>ASN di Kelurahan Tanamodindi umumnya hadir tepat waktu namun mereka sudah kantor sebelum jam istirahat jadi saya harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Tapi ketika sudah memberikan pelayanan, menurut saya mereka tetap menjalankan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab, bekerja sesuai prosedur, serta berusaha memberikan pelayanan yang teliti dan memuaskan bagi masyarakat.</p>
4	Responsivitas	<p>f. Pernahkah Anda mengalami situasi mendesak saat mengurus administrasi? Jika ya, bagaimana reaksi atau</p>	<p>Saya pernah mengalami situasi mendesak saat mengurus administrasi, dan ASN di Kelurahan Tanamodindi merespons dengan cepat serta membantu menyelesaikan kebutuhan saya tanpa menunda proses</p>

		<p>tanggapan dari ASN?</p> <p>g. Menurut Anda, apakah ASN di kelurahan ini mudah dihubungi atau dijangkau ketika dibutuhkan?</p>	<p>pelayanan. Selain itu, menurut saya ASN di kelurahan ini juga cukup mudah dihubungi dan dijangkau ketika dibutuhkan, sehingga masyarakat merasa lebih terbantu dan tidak kesulitan mendapatkan pelayanan.</p>
5	Akuntabilitas	<p>e. Apakah Anda mengetahui dengan jelas prosedur dan hasil dari pelayanan yang Anda terima?</p> <p>f. Apakah menurut Anda ASN di kelurahan ini terbuka dan transparan dalam menjelaskan proses pelayanan kepada masyarakat?</p>	<p>Menurut saya prosedur, dan hasil pelayanan dijelaskan dengan sangat jelas sejak awal. Petugas menerangkan langkah-langkah yang harus dilakukan serta dokumen yang harus disiapkan. Selain itu di kantor juga terdapat papan alur dan persyaratan pelayanan.</p>

Nama : Heri

Jabatan : Masyarakat

Informan : 6

NO	Dimensi	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Produktivitas	<p>i. Apakah pelayanan yang Anda terima di kantor Kelurahan Tanamodindi diselesaikan dengan cepat atau sering mengalami keterlambatan?</p> <p>j. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan?</p>	<p>Menurut saya, pelayanan di kantor Kelurahan Tanamodindi ini umumnya cepat saja dan jarang sekali ada terlambat. Biasanya prosesnya cuma makan waktu beberapa menit sampe kurang dari satu jam, tergantung jenis layanan yang kita butuhkan. Kalo antrean lagi rame, memang tunggunya bisa agak lama sedikit, tapi petugas tetap berusaha</p>

			sigap supaya warga nda terlalu lama menunggu.
2	Kualitas layanan	<p>g. Bagaimana sikap dan keramahan ASN saat melayani Anda di kantor Kelurahan Tanamodindi?</p> <p>h. Apakah Anda merasa puas dengan ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan selama menerima pelayanan?</p>	<p>Kalau saya lihat, ASN di kantor Kelurahan Tanamodindi itu melayani dengan ramah sama sopan, jadi suasana pelayanan terasa nyaman sekali. Mereka juga jelaskan pakai bahasa yang gampang dimengerti, jadi informasi yang dikasih jelas dan nda bikin bingung. Dengan pelayanan begitu, saya rasa cukup puas karena kebutuhan saya bisa terpenuhi dengan baik tanpa ada hambatan</p>

			berarti.
3	Responbilitas	<p>g. Apakah ASN di Kelurahan Tanamodindi hadir tepat waktu dan siap melayani saat Anda datang ke kantor?</p> <p>h. Apakah menurut Anda ASN sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab selama memberikan pelayanan??</p>	<p>Ada kalanya ASN di Kelurahan Tanamodindi belum hadir tepat waktu ketika saya datang ke kantor, sehingga pelayanan tidak bisa langsung dimulai. Meski begitu, saat mereka sudah berada di tempat, pelayanan yang diberikan cukup baik karena ASN tetap bertanggung jawab, mengikuti prosedur yang ada, dan berusaha memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat.</p>
4	Responsivitas	<p>h. Pernahkah Anda mengalami situasi mendesak saat mengurus administrasi? Jika ya, bagaimana reaksi atau tanggapan</p>	<p>Saya pernah mengalami situasi mendesak saat mengurus administrasi, tapi petugas datang agak lambat. Namun, setelah mereka tiba,</p>

		<p>dari ASN?</p> <p>i. Menurut Anda, apakah ASN di kelurahan ini mudah dihubungi atau dijangkau ketika dibutuhkan?</p> <p>j. Apakah Anda merasa pendapat atau saran Anda benar-benar diperhatikan oleh pihak kelurahan?</p>	<p>proses pelayanan berlangsung cepat dan selesai dengan baik. Mereka juga cukup mudah dihubungi, dan saya merasa pendapat atau saran saya tetap didengar.</p>
5	Akuntabilitas	<p>g. Apakah Anda mengetahui dengan jelas prosedur dan hasil dari pelayanan yang Anda terima?</p> <p>h. Apakah menurut Anda ASN di kelurahan ini terbuka dan transparan dalam menjelaskan</p>	<p>Menurut saya, prosedur dan hasil pelayanan yang saya terima sudah cukup jelas karena dijelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti. ASN di kelurahan juga terlihat terbuka dan transparan,</p>

		<p>proses pelayanan kepada masyarakat?</p>	<p>mereka mau menjawab pertanyaan dengan sabar serta memberi penjelasan tentang setiap tahap proses pelayanan, sehingga masyarakat merasa lebih paham dan yakin dengan hasil yang diberikan.</p>
--	--	--	--

DOKUMENTASI



Wawancara Bersama Lurah Kelurahan Bapak Hamdan, S.Sos. Tanamodindi
(8 juli 2025)



Wawancara Bersama ASN Kelurahan Tanamodindi Ibu Ermi Yuliana Mpilole (9 Juli 2025)



Wawancara Bersama ASN Kelurahan Tanamodindi Ibu Rahmawati, SH (9 Juli 2025)



Wawancara Bersama Masyarakat Kelurahan Tanamodindi Ibu Mawar
(10 Juli 2025)



Wawancara Bersama Masyarakat Kelurahan Tanamodindi Ibu Cahyati
(10 Juli 2025)



Wawancara Bersama Masyarakat Kelurahan Tanamodindi Bapak Heri
(10 Juli 2025)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama	: Anandka Pradana
Nomor stambuk	: B10121084
Tempat Tanggal Lahir	: Palu 07 Maret 2003
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Agama	: Islam
Alamat	: : Jalan Meparti Lrg. IIA Perum Alexandria 2
No.HP	: 0825332159754
Alamat E-Mail	: anandkapradana@gmail.com



B. Identitas Orang Tua

Ayah	
a. Nama	: Yardi Kamril
b. Pekerjaan	: Anggota Polri
c. Agama	: Islam
d. Alamat	: Jalan Meparti Lrg. IIA Perum Alexandria 2
Ibu	

- a. Nama : Widrawati Larekeng
- b. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
- c. Agama : Islam
- d. Alamat : Jalan Merpati Lrg. IIA Perum Alexandria 2

C. Riwayat Hidup

- a. SD : SDN 24 Kota Palu
- b. SMP : SMP N 1 Kota Palu
- c. SMA : SMA N 1 Kota Palu
- d. Perguruan Tinggi : Universitas Tadulako