

EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN CIPAGERAN KOTA CIMAHI

Bestari Ayuning¹⁾, Tinda Irawati²⁾, Arlan Siddha³⁾

1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik,
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini “Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan Pelayanan Publik. Permasalahan yang diangkat menyangkut bagaimana keefektifitasan kinerja Aparatur Negeri Sipil dalam meningkatkan Pelayanan Publik pada kepengurusan administrasi kependudukan KTP-EL dan KK.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Terdapat tiga indikator untuk mengukur efektivitas kinerja yaitu 1) Kuantitas Kerja 2) Kualitas Kerja 3) Pemanfaatan Waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara terdapat empat sub indikator yang sudah berjalan dengan baik, yaitu kecepatan, kemampuan, kerapian dan pendelegasian tugas. Tercapainya kecepatan karena Aparatur sudah cepat tanggap dalam melayani sesuai dengan SOP yang berlaku. Aparatur juga berseragam rapi, dokumen dan peralatan kantor juga sudah rapi. Sudah melakukan pendelegasian tugas secara sistematis sesuai dengan struktur organisasi. Namun terdapat sub indikator yang belum berjalan dengan baik, yang pertama ketelitian, dalam melayani aparatur kurang teliti sehingga melakukan kesalahan, baik dari aparatur nya sendiri maupun kesalahan dari fasilitas kantor yang kurang mendukung, serta adanya target/waktu yang jelas yaitu ketidaksesuaian antara beban kerja yang diterima dan waktu yang diberikan dengan kenyataan di lapangan.

Kata Kunci: Efektivitas, Kinerja, Aparatur Sipil Negara

Abstract

This research is “The Effectiveness of the Performance of the State Civil Apparatus in Improving Public Services at the Cipageran Village Office, Cimahi City”. This study aims to analyze the effectiveness of the performance of the State Civil Apparatus in improving Public Services. The problems raised concern how the effectiveness of the performance of the Civil Servants in improving Public Services in the management of population administration KTP-EL and KK.

This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. Data collection is done through observation, interviews and documentation. There are

three indicators to measure performance effectiveness, namely 1) Work Quantity 2) Quality of Work 3) Time Utilization.

The results showed that the effectiveness of the performance of the State Civil Apparatus there are four sub-indicators that have gone well, namely speed, ability, neatness and delegation of tasks. The speed is achieved because the apparatus has been responsive in serving in accordance with the applicable SOP. The apparatus is also neatly uniformed, documents and office equipment are also neat. They have systematically delegated tasks in accordance with the organizational structure. However, there are sub-indicators that have not gone well, the first is accuracy, in serving the apparatus is less careful so that it makes mistakes, both from the apparatus itself and errors from office facilities that are less supportive, and there is a clear target / time, namely when serving the apparatus.

Keyword: Effectiveness, Performance, State Civil Apparatus

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kerja para Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dapat menjalankan sekaligus menggerakkan roda organisasi. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang disingkat (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada bidang instansi pemerintahan. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran krusial dalam menyediakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat. Namun, tantangan dalam mengoptimalkan kinerja ASN seringkali muncul akibat berbagai faktor, termasuk kekurangan sumber daya, kelemahan manajerial, dan kurangnya motivasi.

Efektivitas kinerja aparatur sipil Negara di dalam melaksanakan pelayanan publik sangatlah diutamakan, sebab keberhasilan kinerjanya tidak akan terlepas dari performanya di dalam memberi layanan publik dengan kualitas yang baik. Peningkatan kualitas sumber daya Aparatur Sipil Negara menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terarah, terencana, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya aparatur sipil Negara adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan.

Terciptanya efektivitas kinerja yang baik diharapkan mampu untuk menjamin kelancaran, percepatan dan pelayanan terhadap masyarakat

secara baik dan tepat. Tujuan utama dari perkembangan pelayanan administrasi melalui efektivitas kinerja adalah bagaimana upaya suatu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang tepat dan baik bagi masyarakat, khususnya aparatur pemerintah agar lebih handal, professional, efektif dan efisien serta cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta bagaimana menyikapi dinamika proses perubahan lingkungan yang strategis, bermutu dan mempunyai nilai positif dalam memberikan pelayanan yang baik bagi peningkatan pelayanan.

Dalam konteks Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dewasa ini, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang sangat penting. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat. Pada prinsipnya, pelayanan publik senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa. Namun kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik bukanlah suatu yang mudah.

Sampai saat ini, permasalahan atas pelayanan publik oleh pemerintah baik di tingkat pusat, provinsi, kabupaten, kecamatan dan kelurahan terlihat dari tingkat ketidakpuasan masyarakat. Semua permasalahan tersebut bermuara pada cara berpikir serta perilaku dari aparatur atau pemerintah kelurahan. Apabila cara berpikir dan perilaku aparatur baik, kinerja aparatur yang dihasilkan akan baik pula dan begitu juga dengan sebaliknya (Kurniawan, 2016).

Kelurahan Cipageran adalah salah satu dari 4 kelurahan yang ada di kecamatan Cimahi Utara dan 15 kelurahan yang ada di Kota Cimahi, Demikian halnya di kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi menunjukkan bahwa pelayanan publik di bidang administrasi di Kelurahan Cipageran semakin hari semakin dibutuhkan masyarakat, hal ini sejalan dengan tuntutan publik yang menghendaki pelayanan yang lebih cepat, tepat, ramah, nyaman, mudah, adil dan transparan

Dalam era reformasi birokrasi yang terus berkembang, efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan kualitas dan kepuasan masyarakat. Kantor Kelurahan Cipageran, sebagai salah satu instansi pemerintah yang berada di garis depan pelayanan publik, memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan berbagai layanan administratif dan sosial kepada masyarakat. Kemudian, keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada bagaimana ASN menjalankan tugasnya. Efektivitas kinerja ASN di kantor kelurahan mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan dan ketepatan dalam memproses administrasi, hingga sikap profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari pengamatan pra-penelitian yang dilakukan penulis terindikasi minimnya efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan administrasi contohnya dalam penerapan sistem *online* dalam pelayanan publik, namun dengan adanya *website* tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih banyak masyarakat yang belum paham dalam menggunakan *website online*. Kurangnya kemampuan dari aparatur dalam memberikan pelayanan dan kurangnya motivasi aparatur dalam bekerja. Masih terdapat kurangnya respon dan transparansi dalam alur pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan terkait informasi prosedur pelayanan, persyaratan, dan tahapan yang harus dilalui oleh masyarakat seringkali tidak tersedia secara jelas .Selain itu, kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan Cipageran seperti printer dan komputer hanya terdapat satu sehingga kurang memadai serta minimnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang sempit juga berdampak pada kualitas layanan yang diberikan menjadi kurang efektif.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau menuliskan keadaan subyek atau obyek penelitian. Pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan studi lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Teknik analisis data melalui informan, pengumpulan data, reduksi data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan

PEMBAHASAN

Efektivitas merupakan sebuah taraf pencapaian hasil yang sering atau selalu berkaitan dengan definisi dari efisien walaupun sesungguhnya ada perbedaan antara keduanya.

Pelayanan Publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan Publik telah menjadi lembaga dan profesi yang sangat penting. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat. Pada prinsipnya, pelayanan publik senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa. Namun kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik bukanlah suatu yang mudah.

Dengan menganalisis pembahasan tersebut peneliti memakai teori dari Hasibuan (2003) dengan tiga indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara di Seksi Pemerintahan, seperti pada

fokus penelitian yaitu meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, pemanfaatan waktu.

1. Kuantitas Kerja, Sejalan dengan efektivitas yang dikemukakan oleh Hasibuan (2003) dalam mengukur efektivitas kinerja hal yang pertama dilakukan yaitu mengukur kuantitas kerja. Kuantitas kerja yaitu volume kerja yang dihasilkan oleh Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Seksi Pemerintahan. Dalam menilai Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara di Seksi Pemerintahan terdapat beberapa indikator dalam mengukur kuantitas kerja yaitu kecepatan dan kemampuan.

a. Kecepatan

Kecepatan Aparatur Sipil Negara di Seksi Pemerintahan Kelurahan Cipageran yaitu dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan KTP-EL dan KK yang mengharuskan cepat tanggap, sehingga tidak terjadi kelalaian serta penumpukan berkas dan antrian yang panjang dalam pengurusan baik secara langsung atau online. Dengan demikian ASN dituntut untuk bisa lebih memahami dalam proses pembuatan surat pengantar KTP-EL dan KK sesuai dengan prosedur yang ada.

Efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara didalam melaksanakna pelayanan publik sangatlah diutamakan, sebab keberhasilan kinerjanya tidak akan terlepas dari perfomanya didalam memberi pelayanan dengan kualitas yang baik, dan hal tersebut telah dibuktikan pada Kelurahan Cipageran Kota Cimahi. Kinerja aparatur merupakan salah satu penentu keberhasilan dalam menggapai tujuan, karena organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat dicapai secara efektif dan efesiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Selain itu bagi masyarakat yang mengurus KTP-EL dan KK secara online ataupun melalui WA juga direspon secara cepat dan diarahkan dalam melakukan proses pembuatan KTP-EL dan KK.

Aparatur Sipil Negara menjalankan SOP dengan baik dan sesuai dengan peraturan, sehingga SOP yang dijalankan di kelurahan ini memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pelayanan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan

Publik kecepatan menjadi salah satu keunggulan yang dimiliki di Kelurahan Cipageran. Dengan adanya SOP yang jelas dan diikuti dengan baik oleh aparatur, pelayanan publik di Kelurahan Cipageran dapat berjalan lebih efisien. walaupun masih terjadi kendala dalam pelayanan online yaitu terkadang website down sehingga berkas penyelesaian menjadi tertunda.

b. Kemampuan

Kemampuan Aparatur Sipil Negara di Seksi Pemerintahan Kelurahan Cipageran yaitu dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan KTP-EL dan KK, Kemampuan kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Cipageran mencakup pelayanan publik yang berkualitas, keterampilan komunikasi yang baik, etika dan integritas tinggi, juga bersikap ramah dan profesional. Aparatur Sipil Negara harus responsif dan mampu memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat, menjaga kepercayaan publik serta berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Aparatur Sipil Negara di Seksi Pemerintahan telah bersikap ramah dan bekerja secara profesional, yaitu bekerja sesuai dengan kemampuan dan keahlian di bidangnya masing-masing serta bersikap ramah didalam melayani masyarakat dalam pembuatan surat pengantar KTP-EL dan KK. Terbukti aparatur melakukan tegur sapa, senyum dan salam dan membantu masyarakat dalam pengurusan secara online, mulai tahap awal pendaftaran akun, melakukan upload dokumen persyaratan sampai pencetakan. Seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang ASN dimana Aparatur Sipil Negara memiliki peran yang krusial dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas serta ASN dituntut untuk cepat tanggap pada setiap perubahan yang ada, Oleh karena itu pemerintah wajib memperhatikan setiap ASN memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan baik secara offline maupun online guna membantu meningkatkan pelayanan, seperti hal nya tujuan diadakannya pelayanan online ini diharapkan dapat membantu mempermudah jalannya pemberian pelayanan administrasi.

2. Kualitas Kerja, Kualitas kerja merupakan bentuk dari suatu kegiatan yang sudah dilakukan dan sesuai dengan harapan yang sebelumnya sudah

ditentukan. Wilson dan Heyel dalam (Abdullah. M, 2014) mengatakan bahwa Quality of work (Kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan meliputi ketetapan, kelengkapan, dan kerapian. Kualitas kerja yaitu sikap yang ditunjukkan oleh Aparatur Sipil Negara di Seksi Pemerintahan berupa hasil kerja dalam meningkatkan pelayanan publik dalam bentuk kerapian / penampilan fisik aparatur, kerapian file-file dan dokumen serta ketelitian dalam melakukan pekerjaan dalam melayani masyarakat untuk kepengurusan administrasi kependudukan. Kualitas kerja diperlukan agar Aparatur Sipil Negara di Seksi Pemerintahan dapat melaksanakan pelayanan dengan baik. Dalam menilai Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara di Seksi Pemerintahan Kelurahan Cipageran terdapat beberapa indikator dalam mengukur kualitas kerja yaitu kerapian dan ketelitian.

a. Kerapian

Kerapian berpakaian mencerminkan profesionalisme ASN dan memberikan kesan positif kepada masyarakat. ASN diharapkan untuk selalu mengenakan pakaian yang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama yang menekankan pentingnya kedisiplinan dalam berpakaian. Penampilan yang rapi tidak hanya menciptakan citra positif bagi institusi, tetapi juga menunjukkan rasa hormat terhadap nilai-nilai dan norma budaya di lingkungan kerja. Dengan mengikuti aturan berpakaian, ASN dapat menghindari potensi konflik dan ketidaknyamanan yang mungkin timbul akibat perbedaan dalam penampilan.

Kerapian dalam berpakaian dan pengelolaan dokumen menciptakan suasana yang lebih tertib dan professional dalam lingkungan pelayanan publik. Ketika keduanya dijaga dengan baik tidak hanya meningkatkan kalitas pelayanan, tetapi juga menciptakan hubungan yang positif antara Aparatur Sipil Negara dan masyarakat. Dengan demikian, menjaga kerapian dalam berpakaian dan dokumen menjadi salah satu faktor penting untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas, efisien, dan dapat dipercaya.

Dalam hal kerapian penampilan fisik Aparatur Sipil Negara sudah berseragam sesuai dengan aturan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang

berlaku. Sehingga aturan ber seragam yang dilakukan di Kelurahan Cipageran ini memberikan dampak yang besar terhadap kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Untuk kerapian dokumen selalu disesuaikan per tanggal dan di input ke komputer dan namai file nya masing-masing, serta peralatan kantor sudah tertata rapi sesuai dengan penempatannya masing-masing.

b. Ketelitian

Salah satu ukuran yang paling penting dari kualitas kinerja Pelayanan Publik adalah tingkat ketelitian Aparatur Sipil Negara dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Yang dimaksud dengan ketelitian Aparatur Sipil Negara pada dasarnya merupakan ketepatan dalam melakukan suatu pekerjaan yang berkaitan dengan tingkat kesalahan dalam melakukan suatu pekerjaan. Dengan adanya ketelitian, memungkinkan bagi setiap Aparatur Sipil Negara untuk mencurahkan pemikiran, perhatian dan kemampuannya dalam menjalankan tugas - tugas, pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Dengan fasilitas yang baik, Aparatur Sipil Negara dapat bekerja lebih efektif, efisien dan berkualitas, mengurangi potensi kesalahan yang disebabkan oleh faktor eksternal. Ketelitian ASN yang didukung oleh sarana dan prasarana yang baik akan menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

ASN di Kelurahan Cipageran dalam melayani pernah mengalami kesalahan, baik kesalahan dari Aparatur Sipil Negara itu sendiri ataupun kesalahan dari peralatan dan fasilitas kantor, seperti komputer yang kurang mendukung atau wifi yang mengalami gangguan. Aparatur Sipil Negara yang teliti dapat mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugasnya, Meskipun keterbatasan infrastruktur dapat menjadi hambatan, ASN yang professional dan teliti masih dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, oleh karena itu penting bagi pemerintah untuk memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada ASN agar mereka meningkatkan ketelitian dan kecermatan dalam bekerja.

3. Pemanfaatan Waktu, Pemanfaatan waktu yaitu memanfaatkan waktu untuk melaksanakan hal-hal yang dianggap perlu yang sudah tercatat dalam

tabel kerja (Akram, 2010). Pemanfaatan waktu merujuk pada cara seseorang atau organisasi menggunakan waktu yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Dalam konteks kerja seperti di suatu instansi atau organisasi, pemanfaatan waktu berarti mengatur dan mengalokasikan waktu untuk berbagai tugas dan aktivitas dengan tujuan meningkatkan produktivitas dan hasil kerja.

a. Adanya Target yang Jelas

Efektivitas kinerja aparatur kelurahan berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan, artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidaknya sangat tergantung pada penyelesaian akhir pekerjaan, cara melaksanakannya, dan biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan pekerjaan aparat pemerintah kelurahan. Pentingnya efektivitas kerja dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi khususnya pemerintah kelurahan.

Aparatur Sipil Negara sudah bekerja secara efektif dalam mengelola waktu meskipun dalam prakteknya Aparatur Sipil Negara harus menambah waktu untuk menyelesaikan kepengurusan KTP-EL dan KK. Aparatur Sipil Negara selalu berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat, walaupun terkadang beban kerja yang dilimpahkan tidak sesuai dengan waktu yang diberikan, hal ini tentu berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta berdampak terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Karena dengan adanya target yang jelas dalam setiap kegiatan pelayanan, proses administrasi menjadi lebih terstruktur dan tidak terbengkalai, sehingga masyarakat dapat merasa terlayani dengan baik dan cepat.

b. Pendelegasian Tugas

Pendelegasian tugas menurut Hasibuan (2007) yaitu memberikan beberapa tugas atau pekerjaan oleh pemberi tugas (*delegator*) kepada penerima tugas (*delegate*) untuk dilaksanakan. Aparatur Sipil Negara tidak dapat melaksanakan sebuah tugas apabila dibebankan hanya pada satu orang dalam hal melayani masyarakat. Untuk memenuhi dan menyelesaikan

semua tugas yang dibebankan, Aparatur Sipil Negara perlu mendelegasikan kepada rekan kerjanya pada bagian yang sama serta mampu berkoordinasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pendelegasian tugas ini merupakan salah satu konsep penting dalam memanfaatkan waktu dalam usaha mewujudkan Pelayanan Publik yang berkualitas.

Aparatur Sipil Negara melakukan pendelegasian tugas dengan cara yang sistematis dan sesuai dengan struktur organisasi, hal itu dilakukan agar proses pendelegasian tugas dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta meningkatkan efektivitas pelayanan. Selain itu, pendelegasian tugas juga tentu membantu ASN untuk bekerja lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pembagian tugas yang jelas, setiap bagian dalam proses pelayanan dapat bekerja dengan lebih efisien tanpa ada tumpang tindih tanggung jawab.

Terdapat beberapa faktor yang menghambat efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Cipageran, Kota Cimahi. Faktor utama yaitu keterbatasan sarana dan prasarana, seperti komputer dengan spesifikasi rendah, jaringan internet yang sering lelet, dan infrastruktur yang tidak memadai. Sistem pelayanan online yang masih sering tidak dapat diakses dengan baik menjadi salah satu kendala utama dalam memberikan pelayanan yang optimal, proses administrasi yang seharusnya cepat justru tertunda, sehingga menghambat aparatur dalam menyelesaikan tugas mereka dan membuat masyarakat menunggu lebih lama. Selain itu, kurangnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM), serta minimnya pemahaman ASN terhadap tugas pokok dan fungsi (tupoksi) hal itu menjadi salah satu yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, masalah-masalah tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat dan tidak optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis menarik kesimpulan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan Pelayanan Publik pada Seksi Pemerintahan di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi pada kepengurusan KTP-EL dan KK sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa sub indikator yang belum berjalan baik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa hal sebagai berikut ini:

1. Kuantitas Kerja, Dilihat dari segi kecepatan Aparatur Sipil Negara dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan sudah cepat tanggap dan berupaya maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja serta memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan masyarakat. Serta dalam segi kemampuan Aparatur Sipil Negara sudah dikatakan cukup efektif dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas, bersifat responsif dan memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat, terbukti aparaturnya melakukan tegur sapa, senyum dan salam, dan melakukan pelayanan sepenuh hati meskipun masyarakat ada masyarakat yang kurang paham dalam proses pelayanan pengurusan KK dan KTP-EL, bekerja secara profesional. Sesuai dengan Undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dimana ASN memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas kepada masyarakat serta aparaturnya wajib tanggap pada perubahan-perubahan yang setiap waktu terjadi dikalangan masyarakat, bangsa dan Negara.
2. Kualitas Kerja, Dilihat dari segi kerapian / penampilan fisik Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Cipageran sudah cukup baik, yaitu dengan berseragam rapi sesuai dengan Peraturan Walikota Cimahi Nomor 30 tahun 2013 dan berpenampilan menarik. Namun dari segi ketelitian belum berjalan dengan baik, Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan suatu pekerjaan kurang teliti. Dalam hal ini berkaitan dengan kesalahan dalam melaksanakan tugas yaitu kesalahan pada Aparatur Sipil Negara maupun kesalahan pada peralatan pendukung / komputer yang memiliki spek rendah. Hal ini dibuktikan dengan sistem pelayanan online yang masih sering tidak bisa diakses, membuat pelayanan menjadi tertunda
3. Pemanfaatan Waktu, Dilihat dari segi pendelegasian tugas sudah melaksanakan pendelegasian tugas dengan baik dengan cara yang sistematis dan sesuai dengan struktur organisasi, hal itu dilakukan agar proses pendelegasian tugas dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta meningkatkan efektivitas pelayanan. Sedangkan dalam segi adanya target / waktu yang jelas belum berjalan dengan baik menunjukkan bahwa Aparatur Sipil Negara dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan pada prakteknya harus menambah waktu diluar target / waktu yang sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP)

Terdapat beberapa faktor yang menghambat efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Cipageran, Kota Cimahi. Faktor utama yaitu keterbatasan sarana dan prasarana, seperti komputer dengan spesifikasi rendah, jaringan internet yang sering lelet, dan infrastruktur yang tidak memadai. Sistem pelayanan online yang masih sering tidak dapat diakses dengan baik menjadi salah satu kendala utama dalam memberikan pelayanan yang optimal, proses administrasi yang seharusnya cepat justru tertunda, sehingga menghambat aparaturnya dalam menyelesaikan tugas mereka dan membuat masyarakat menunggu lebih lama. Selain itu, kurangnya pelatihan dan pengembangan

sumber daya manusia (SDM), serta minimnya pemahaman ASN terhadap tugas pokok dan fungsi (tupoksi) hal itu menjadi salah satu yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, masalah-masalah tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat dan tidak optimal.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdullah. M. (2014). *Buku Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo.
- Agus Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Belajar.
- Akram, M. (2010). *Time Habit Kebiasaan Efektif Mengelola Waktu*. Pustaka Marwa.
- Bintoro & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gava Media.
- Danim, S. (2004). *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. PT Rineka Cipta.
- Gie, the liang. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Nur Cahaya.
- Hasibuan, M. (2003). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Prodiktivitas*. Bumi Aksara.
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003(1), 20–28*.
- M. Streers, Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi, Cetakan Kedua*. Erlangga.
- Mardiasmo. (2017). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP.
- Moenir H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remadja Karya.
- Siagian, S. P. (1994). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*. SIUP.
- Siswanto. (2007). *Kesehatan Mental: Konsep Cakupan dan Perkembangannya*. C.V ANDI OFFSET.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualiatif dan R&D*. Alfabeta
- Tangkilisan, H. N. S. (2007). *Manajemen Publik*. Grasindo 184.
- Tika, P. (2006). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT

Bumi Aksara.

JURNAL

- Andra, A., Surya, I., & Dama, M. (2017). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 867–880.
- Kurniawan, R. C. (2016). Challenges of Public Service Quality in Local Government. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Widikusyanto, M. J., Nafiuddin, Isqodrin, N., Wibowo, H. A., & Marwan, J. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pemerintah Provinsi Banten. *Jurnal Sains Manajemen*, 2(2), 72.
- Yublina Jera Waunjang, R. M. C. W. (2019). *Strategi Camat Dalam Meningkatkan Kinerja*. 8(4), 398–404.
- N. Iriyanti, R. Hayati, S. Rijali. (2022) Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *JAPB: Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 5(1), 327-344.
- S. Bonita. (2021) Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik. *E-Journal Unsrat*, 1, 105-112.
- T.Ratnaningsih. (2020) Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masyarakat I Kelurahan Merah Kecamatan Samarind Utara Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 107-120.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Walikota Cimahi Nomor 30 tahun 2013 Tentang Pakaian Dinas

TESIS ATAU DISERTASI

Sianipar, C. (2022). *Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor*

Koordinator Wilayah Pendidikan Kecamatan Bosar Maligas Kabupaten Simalungun. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/18259>

WEBSITE

Ombudsman RI. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>