

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MELAKUKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN (BKPP) KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2019

*ANALYSIS OF PERFORMANCE OF CIVIL SERVANTS (ASN) IN PUBLIC
SERVICE IN DEPARTMENT OF PERSONNEL, EDUCATION,
AND TRAINING (BKPP) IN SUMBAWA, 2019*

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1)
Ilmu pemerintahan pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



OLEH :

KURNIA ARDIYANSYAH
216130072

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
MELAKUKAN PELAYANAN PUBLIK DIBADAN
KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2019**



Disusun oleh :

KURNIA ARDIYASYAH
216130072

**PROGRAM STUDI
ILMU PEMERINTAHAN**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian skripsi
Mataram 3 Januari 2020

Pembimbing I

Drs. AMIL.,M.M
NIDN 0831126104

Pembimbing II

Hidayatullah.,S.IP.,M.IP
NIDN 0809038902

Mengetahui

**Ketua Program Studi
Studi Ilmu Pemerintahan**

Ayatullah Hadi.,S.IP.,M.IP
NIDN 0816057902

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
MELAKUKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS BADAN
KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (BKPP)
KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2019



Kurnia Ardiyansyah
NIM.216130072

PROGRAM STUDI
STUDI PEMERINTAHAN

Telah di pertahankan dalam ujian skripsi pada tanggal: 3 Februari 2020 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Tim Penguji,

- 1) Drs. Amil., M.M (PU)
NIDN. 0831126204
- 2) Hidayatullah., S.IP.M.IP (PU)
NIDN. 0809038902
- 3) Drs.H. Darmansyah, M.Si (PU)
NIDN. 0008075914

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan



(Dr. H. Muhamad Ali, M.Si)
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

Nam : Kurnia Ardiyansyah

NIM : 216130072

Program Studi : Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam melakukan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sumbawa Tahun 2019

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memproleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah itu dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima sanksi apabila kemudian diketahui tidak benar.

Mataram,

Yang membuat pernyataan,



Kurnia Ardiyansyah
216130072



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website: <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail: upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kurnia Ardiyansyah
NIM : 216130072
Tempat/Tgl Lahir : Sumbawa 27 Februari 1998
Program Studi : Ilmu pemerintahan
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 082257631869
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melakukan Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Sumbawa Tahun 2019.

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 17 Februari 2020

P
KETERAI
EMPEL
REBAHF302647550
6000
KULTUR, ORISGINALITAS
NIM. 216130072

Mengstahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Allah tidak akan memberikan cobaan diluar batas kemampuan ummatnya”. (Q.S Albaqarah 233)

Hari ini berjuang, besok raihlah kemenangan mu , selama ada keyakinan semua akan menjadi mungkin.

Persembahan :

Atas Ridho Allah SWT , dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati karya ilmiah ini saya persembahkan untuk orang tua saya yang paling ku sayangi, Ayahanda Muhd. Siradj dan Ibunda Emy Suhaemy. Sebagai orang tua, beliau selalu mencurahkan kasih sayang serta doa untuk keberhasilan saya selama ini, sehingga saya dapat meraih gelar sarjana saya saat ini.

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
MELAKUKAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEPEGAWAIAN
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (BKPP) KABUPATEN SUMBAWA
TAHUN 2019**

Oleh :

Nama : Kurnia Ardiyansyah

NIM : 216130072

ABSTRAK

Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sumbawa merupakan salah satu badan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sumbawa yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Dalam menjalankan salah satu tugasnya yaitu memberikan pelayanan terhadap perangkat daerah lainnya maupun masyarakat sipil biasa. Pelayanan Publik merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun oleh pihak swasta pada sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang dimiliki.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik, (2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan mendukung kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Dan menunjukkan bahwa (1) Kinerja Badan Kepegawaian Pelatihan dan Pendidikan (BKPP) Kabupaten Sumbawa dalam melakukan pelayanan publik sudah efektif. Dilihat dari segi tingkat capaian penanganan terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) yang melakukan pelayanan serta tingkat kepatuhan dan pemahaman aparatur terhadap kewajiban dan fungsinya yang cukup baik. Namun pegawai yang butuhkan masih terbilang kurang, (2) Efisiensi waktu penanganan terhadap pelayanan sudah cukup baik dan sesuai dengan sasaran dan aturan yang berlaku, namun para pegawai masih perlumendapatkan pelatihan atau diklat untuk menambah wawasan, (3) Terdapat faktor – faktor pendukung dan penghambat aparatur dalam melakukan pelayanan yaitu sumber daya manusia dikarenakan Pegawai pada Badan Kepegawaian Pelatihan dan Pendidikan yang langsung menangani pelayanan publik sudah cukup baik sesuai dengan tugas dan fungsinya dan adanya komitmen dari pimpinan dan pegawai untuk melakukan pelayanan.

ANALYSIS OF PERFORMANCE OF CIVIL SERVANTS (ASN) IN PUBLIC SERVICE IN DEPARTMENT OF PERSONNEL, EDUCATION, AND TRAINING (BKPP) IN SUMBAWA, 2019

Kurnia Ardiyansyah
NIM: 216130072

ABSTRACT

The Department of Personnel, Education, and Training in Sumbawa is one of the bodies established under the Sumbawa Regency Regulation Number 12 of 2016 which refers to Government Regulation Number 18 of 2016 concerning Regional Apparatuses. One of its tasks is to provide services to other regional authorities and civil society.

This study aims to determine the performance of employees in conducting public services, and the factors that hinder and support the performance of employees in public services. Data collection techniques include observation, interview and documentation. Data analysis uses descriptive qualitative. The results of this study indicate the following: 1) The performance of the Sumbawa Regency Training and Education Personnel Agency (BKPP) in conducting public services has been effective. This effectiveness can be seen in terms of the level of achievement of the handling of the State Civil Apparatus (ASN) who perform services as well as the level of compliance and apparatus understanding of its obligations and functions quite well. But the number of employees needed is still lacking; 2) The efficiency of the time handler for the service is quite good and in accordance with the goals and regulations. However, employees still need to get training in order to add their insight; 3) Supporting factors are employees handling public services directly and there is commitment from leaders and employees to perform services.

Keywords: performance, state civil apparatus, public services

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MELAKUKAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2019” Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini berkat bantuan dan tuntunan Tuhan Yang Maha Esa dan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik materi maupun cara penulisannya. Namun demikian, penulis telah berupaya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga dapat selesai dengan baik dan oleh karenanya, penulis dengan rendah hati menerima masukan, saran dan usul guna penyempurnaan skripsi ini.

Dan pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan dan doa dari orang – orang yang sudah membimbing saya selama ini dan dalam kesempatan yang berbahagia ini kami ucapkan banyak terimah kasih kepada yang terhormat :

1. Dr.H Arsyad Abdul Gani, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr.H. Muhammad Ali, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

3. Ayatullah Hadi, S.IP.,M.IP Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Drs. Amil., M.M Sebagai Dosen Pembimbing Pertama saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Hidayatullah.,S.IP.,M.IP Selaku Dosen Pembimbing Kedua saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua Saya Bapak Muhd. Siradj dan Ibu Emy Suhaimi yang sudah membimbing dan mendoakan saya selama ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Mataram, 29 Januari 2020

Penyusun

Kurnia Ardiyansyah
216130072

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	xi
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Good Governance.....	16
2.3 Pengertian Pelayanan publik.....	21
2.4 Pengertian Kinerja.....	22
2.5 Pengertian Pelayanan	23

2.6 Pengertian Publik	24
2.7 Kualitas Pelayanan Publik	28
2.8 Hakekat Pelayanan Publik	29
2.9 Pengertian ASN.....	30
2.10 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	31
2.11 Kerangka Pikir	34
2.12 Definisi Konseptual.....	35
2.13 Definisi Operasional	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	38
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Jenis Sumber Data.....	39
3.4 Metode Pengumpulan Data	39
3.5 Analisis Data	40
3.6 Teknik Pengambilan Sampling	42
3.7 Alur Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.1 Gambaran umum Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Sumbawa	44
4.1.2 Visi dan Misi	45
4.1.3 Tujuan dan Sasaran	46
4.1.4 Keadaan Pegawai Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan	48
4.1.5 Tugas dan Fungsi	49

4.1.6 Landasan Hukum	50
4.17 Struktur Organisasi	52
4.2 Pembahasan dan Analisis Data	55
1. Bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam melakukan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sumbawa	55
2. Aspek yang mempengaruhi	65
3. Faktor yang mendukung (Faktor pendukung dan faktor penghambat) Kinerja Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sumbawa	71

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2 Kerangka Berpikir.....	35
Tabel 3 Tujuan dan Sasaran BKPP	46
Tabel 4 Keadaan Pegawai BKPP	48
Tabel 5 Struktur Organisasi	53
Tabel 6 Daftar Pegawai BKPP	72
Tabel 7 Daftar inventaris BKPP	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara merupakan suatu organisasi yang mengatur berbagai kepentingan warga dan masyarakat, negara merupakan persekutuan dari keluarga dan desa guna memperoleh hidup yang sebaik-baiknya. Untuk itu dibentuklah perangkat-perangkat kerja yang sistematis, yang berfungsi menjalankan tugas pemerintah, yang mana masing-masing pangkat atau organisasi pemerintah menjadi lebih transparans dengan adanya peraturan - peraturan tentang pelaksanaan sistem kerjanya. Pemerintah mewirusaha meletakkan publik pada barisan terdepan, sehingga harus lebih responsif terhadap apa yang merupakan inovasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan publik.

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara adalah unit kerja yang menjalankan dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan umum pemerintah merupakan hal penting yang menjadi perhatian masyarakat dalam rangka pencapaian pembangunan nasional perlu adanya pembangunan sumber daya manusia terlebih dahulu, artinya pembangunan yang dilaksanakan lebih kepada faktor manusianya, sebab yang menjadi dasar utama dalam pencapaian tujuan adalah kualitas dari orang yang menjadi pelaksana program yang menjadi keputusan bersama. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting yang menjadi penentuan dalam pencapaian tujuan organisasi. Karena itu yang menjadi hal pokok dalam program tersebut

adalah pemberian pelayanan kepada anggota dengan sebaik-baiknya agar orang yang dilayani merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk dianalisa karena pelayanan publik bukan hanya untuk mengembangkan intelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga mengembangkan seluruh spektrum intelegensi dalam menyelenggarakan dalam bidang instansi pada sebuah kantor pemerintahan. Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik (*public service*), di mana pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai peminta pelayanan. Hendaknya Birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Perubahan yang sangat fundamental dikalangan anggota masyarakat yang perlu direspon oleh aparatur pemerintah, yakni meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak berbangsa dan bernegara. Hal ini telah membawa perubahan persepsi masyarakat terhadap arti penting pelayanan. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan pelaksanaan fungsi pelayanan dari aparatur pemerintahan merupakan kewajiban aparatur. Dan pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi area interaksi antara warga masyarakat dan pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam

rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Bahkan masyarakat juga ikut memberikan otoritas kepada pemerintah untuk melakukan tindakan ferensif apabila diperukan agar pajak dan sumber pemasukan lainnya dapat dipungut secara efektif dan dipergunakan sebesar- besarnya bagi kepentingan rakyat (Agus Dwiyanto, 2008:22).

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa: “pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sehubungan dengan sikap dan pelayanan yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa suatu lembaga/instansi pemerintah untuk menentukan pelayanan yang unggul/ prima. Sikap unggul dan prima yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani klien atau masyarakat secara baik sehingga masyarakat menjadi puas. Untuk mendapat tingkat pelayanan prima atau unggul setiap pegawai harus mempunyai keterampilan tertentu diantaranya

berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah setiap melayani, tenang dalam bekerja, serta tidak tinggi hati karena adanya saling ketergantungan antara masyarakat dan pihak pegawai itu sendiri. Menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya dan bagian lain untuk mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan mengenai keluhan para pelanggan atau klien secara professional, yang mana suatu cara teknik dalam memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain. Agar pelayanan yang diberikan dapat berhasil dengan baik, maka perilaku seseorang dalam melayani ini sangat menentukan. Perilaku tersebut dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan manusianya sebagai pegawai baik secara individu maupun kelompok.

Menurut Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (disingkat ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Good Governance dalam suatu peyelegaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan

korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan politican framework bagi tumbuhnya aktifitas usaha. *Good governance* pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) adalah sebuah instansi pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kepegawaian serta dapat ditugaskan untuk melaksanakan penyelenggaraan wewenang. Namun dalam melaksanakan tugas dan wewenang yang dimiliki Badan Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Sumbawa memiliki beberapa hambatan dalam melakukan pelayanan publik berdasarkan hasil data dan wawancara yang saya lakukan bersama bapak Mujilah,SH selaku kasubid kepegawaian dapat diketahui permasalahan yang sering terjadi pada Badan kepegawain Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Sumbawa yaitu berkas yang tidak lengkap, berkas tidak di legalisir, berkas yang diajukan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, terlambatnya penyampaian berkas Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan atau instansi, PNS yang bersangkutan sering mengalami miskomunikasi dengan Kasubag Kepegawaian atau pengelola kepegawaian masing – masing. Sehingga penulis mengangkat judul ini untuk mengetahui permasalahan dari pelayanan administratif yang terjadi pada Badan Kepegawaian Daerah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sumbawa?
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara pada di Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sumbawa?

1.3 Tujuan

1. Ingin mengetahui bagaimana kinerja aparatur sipil negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sumbawa
2. Ingin mengetahuia faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sumbawa

1.4 Manfaat

Dengan dilakukannya kegiatan penelitian ini tentunya akan memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang memerlukannya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara Subjektif

Sebagai suatu tahapan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskannya dalam bentuk karya tulis ilmiah berdasarkan kajian teori yang diperoleh dari Ilmu Pemerinntahan.

2. Secara Teoritis

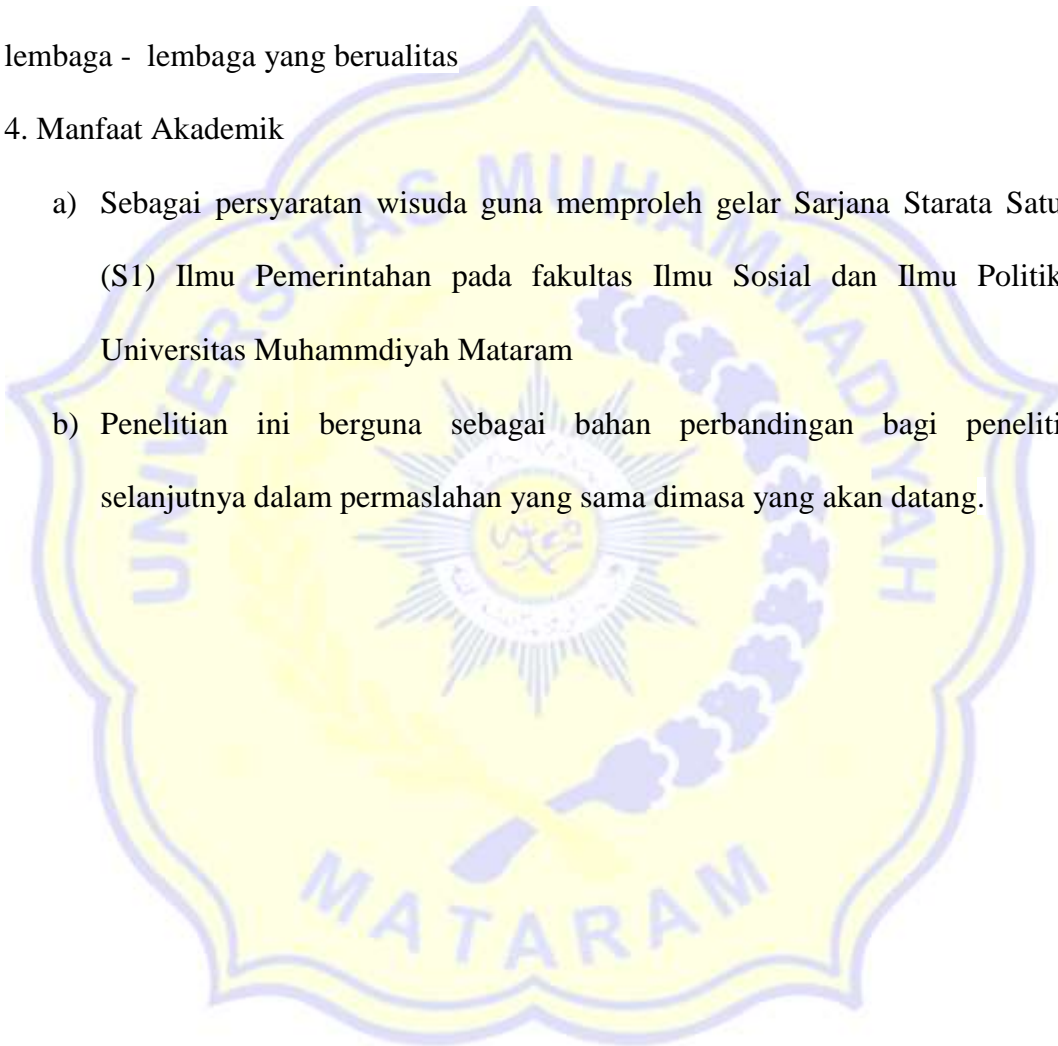
Penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan dan penyempurnaan teori – teori dalam Ilmu Pemerintahan menyangkut pelayanan publik.

3. Secara Praktis

Penelitian dapat memberikan sumbangan berharga bagi pemerintahan atau lembaga - lembaga yang berkualitas

4. Manfaat Akademik

- a) Sebagai persyaratan wisuda guna memperoleh gelar Sarjana Starata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdiyah Mataram
- b) Penelitian ini berguna sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Dalam perbandingan penelitian terdahulu yang saya ambil adalah yang ditulis oleh Cliff M. Sunda, Johny Lumolos, Sarah Sambira mengenai kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di kelurahan talikuran kecamatan kawangkoan utara yang mendapatkan hasil Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan yang ada, menunjukkan aparat sangat tanggap dan meresponi pengguna layanan. Informan yang diwawancarai mengatakan bahwa respon petugas sudah baik/tanggap karena jika seorang petugas yang dibutuhkan tidak ada, maka petugas yang lain mengatakan “bapak tunggu sebentar mungkin sebentar lagi dia datang, mari pak masuk didalam’ (hasil wawancara dengan seorang Bapak Berti D seorang masyarakat pengguna layanan).

Hal senada juga dikatakan oleh Ibu Syeni L seorang, beliau mengatakan, waktu saya mengurus pengukuran tanah, petugas langsung menanyakan keperluan

saya dan mengarahkan saya untuk melengkapi berkas-berkas yang diperlukan dan terlihat aparat tersebut sanga menguasainya dan cepat menanggapi. Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti faktor sarana prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini aspek yang dinillai mengenai penilaian kinerja yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas responsibilitas dan responsivitas dalam pelayanan publik. Produktifitas kerja aparat merupakan hubungan antara kualitas yg dilakukan untuk mencapai hasil dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud di perlukan aparatur pemerintah Kelurahan yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Kedua penelitian yang ditulis oleh Dermawan Dwi Putra Mahasiswa Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan (PKN) Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar, Rifdan Dose Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar,

Firman Umar Dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru dan mendapat hasil Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru Berdasarkan pendapat dari Lembaga Administrasi Negara dalam buku Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia menerangkan bahwa gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Begitu pula kinerja pegawai sebagai bagian dari instansi pemerintah harus berperan aktif dalam menunjukkan kinerjanya terutama dalam hal bidang pelayanan publik. Kinerja pegawai dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas.

Dan hasil dari penelitian tersebut adalah Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru yang dinilai berdasarkan kriteria prestasi (*achievement*), keahlian (*skill*), perilaku (*attitude*) dan kepemimpinan (*leadership*) telah menunjukkan hasil yang baik, hal ini karena dibandingkan dengan Kelurahan lain yang ada di Kabupaten Barru Kelurahan Mallawa telah meraih prestasi sebagai Kelurahan dengan pelayanan administrasi terbaik se Kabupaten Barru pada tahun 2017. Prestasi ini sudah membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa termasuk dalam kategori pelayanan yang baik.

Ketiga penelitian oleh Nur Aini Universitas Islam Malang Pelayanan Dikantor Kelurahan Tlogomas mengenai evaluasi kinerja pegawai untuk

mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif *good governance* Pelayanan Evaluasi kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan dapat disimpulkan bahwa dilihat dari fokus yang ada maka dapat diketahui ada hasil yang baik. Namun ada juga hal-hal yang harus diperbaiki dan beberapa fokus dapat disimpulkan bahwa yang disediakan di kantor Kelurahan Tlogomas merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Dimana pelayanan yang dilakukan di kantor kelurahan menunjukkan pelayanan yang berjalan dengan cukup baik, akan tetapi ada kendala-kendala yang tetap harus dibenahi. Agar dapat meningkatkan ke efektifitas pelayanan yang pada akhirnya akan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Sistem pelayanan yang terealisasi dikantor Kelurahan Tlogomas. Adapun sistem yang digunakan di kantor Kelurahan Tlogomas yaitu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Dimana pelayanan terpadu satu pintu ini sangat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi. yang hanya mendatangi satu loket kelurahan untuk mengurus seluruh kebutuhan masyarakat. Dan juga akan menghindari proses pungli.

Keempat penelitian yang ditulis oleh Rinda Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako, mengenai analisis kinerja aparat sipil negara (ASN) di dinas pendidikan dan kebudayaan daerah provinsi sulawesi tengah. Tingkat pendidikan pada dasarnya berkaitan erat dengan kinerja yang dihasilkan, hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin besar pengetahuan yang ia miliki terutama teoritis. Tingkat pendidikan seseorang pada umumnya menentukan sikap dan

tindakan seseorang dalam melakukan kegiatan yang dijalani. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin cepat seseorang mengerti atau memahami kondisi dan pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya. Karena dengan adanya pengetahuan yang sesuai dengan bidang dan pekerjaan yang dikerjakan oleh para pegawai dapat membantu dalam proses penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan tanggapan diatas maka dapat disimpulkan bahwa para pegawai menggunakan wewenang yang dimiliki dengan sebaik baiknya, tidak menggunakan biaya diluar kepentingan kantor. Disamping itu rasa tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugasnya juga mempengaruhi kinerja organisasi. Yang mana jika disetiap pegawai memiliki rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya maka memberikan hasil yang memuaskan. Dalam suatu organisasi wewenang tersebut sudah barang tentu tidak terlepas dari tanggung jawab. Sebab tidak mungkin seseorang memiliki wewenang tanpa disertai tanggung jawab karena dapat menimbulkan tindakan yang sewenang wenang. Adapun yang menjadi dasar mengapa seseorang mau memberikan wewenang penuh wewenang harus dilaksanakan dengan baik dan berjalan lancar sehingga peningkatan kinerja yang prima dapat terwujud dengan tanggung jawab yang sudah merupakan kewajiban dari setiap pegawai dari organisasi yang bersangkutan.

Kelima penelitian yang ditulis oleh Minfiattin, Hartutiningsih, Achmad Djumlani mengenai Kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik di kantor kecamatan loa janan. Kinerja Aparatur Sipil Negara dituntut untuk profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik semakin hari semakin diperlukan, sejalan dengan tuntutan publik yang menghendaki pelayanan cepat, tepat dan dalam proses pelayanan yang nyaman, ramah, cepat dan murah serta adil. Pelayanan publik merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan dalam berhubungan pada masyarakat. Demikian pula yang terjadi di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara kinerja Aparatur Sipil Negara belum dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut di atas maka dalam penelitian ini ingin mengetahui bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, dapat penulis simpulkan bahwa secara umum kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara belum berjalan secara optimal. Hal ini dapat dilihat melalui indikator produktifitas kerja, ketaatan aparatur dan disiplin apartur, ketiga unsur tersebut belum berjalan secara optimal dikarenakan masih terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat terkait ketiga unsur tersebut dalam memberikan pelayanan, yaitu keluhan terhadap sikap aparatur pelayanan, kemampuan aparaturnya, mekanisme pelayanan yang masih berbelit-belit, tarif pelayanan yang belum transparan dan disiplin apartur yang masih kurang yaitu kehadiran aparatur yang sering terlambat masuk kerja, meninggalkan jam kerja tanpa alasan yang jelas.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

JUDUL	PENULIS	HASIL
<p>Analisis Kinerja Aparat Sipil Negara (ASN) Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah</p>	<p>Rindah Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako</p>	<p>Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya kebutuhan untuk pengawasan, dampak interpersonal, dukungan atasan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja Departemen Sulawesi Tengah Karyawan Pendidikan dan Kebudayaan.</p>
<p>Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara</p>	<p>Cliff M. Sunda , Johny Lumolos, dan Sarah Sambiran</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru telah menunjukkan hasil yang baik, hal ini karena dibandingkan dengan Kelurahan lain.</p>

<p>Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance</p>	<p>Nur Aini Universitas Islam Malang</p>	<p>Evaluasi kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan dapat disimpulkan bahwa dilihat dari fokus yang ada maka dapat diketahui ada hasil yang baik. Namun ada juga hal-hal yang harus diperbaiki dan beberapa fokus kinerja sudah terealisasi dikantor Kelurahan Tlogomas.</p>
<p>Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru</p>	<p>Dermawan Dwi Putra Mahasiswa Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan Universitas Negeri Makassar Rifdan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Makassar Firman Umar Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Makassar</p>	<p>Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa dinilai berdasarkan kriteria prestasi) telah menunjukkan hasil yang baik, hal ini karena dibandingkan dengan Kelurahan lain. Kabupaten Barru Kelurahan Mallawa telah meraih prestasi sebagai Kelurahan dengan pelayanan administrasi terbaik.</p>

<p>Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Loa Janan</p>	<p>Minfiattin , Hartutiningsih , dan Achmad Djumlani</p>	<p>Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan kinerja yang belum optimal karena masih terdapat keluhan masyarakat tentang hasil kerja Aparatur Sipil Negara yaitu tentang sikap aparatur, transparansi proses pelayanan, ketepatan waktu dan mekanisme atau tata cara pelayanan dan kurang disiplinnya aparatur.</p>
---	--	--

Persamaan penelitian terdahulu yang diangkat penulis dengan penelitian yang sekarang dilakukan penulis adalah sama – sama mengangkat tentang suatu pelayanan publik pada suatu birokrasi pemerintahan, sedangkan perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang kini penulis angkat terdapat pada fokus pelayanan jika penelitian terdahulu mengangkat tentang pelayanan publik dari instansi kepada masyarakat tetapi kini penulis mengangkat tentang pelayanan publik dari Aparatur Sipil Negara kepada Aparatur Sipil Negara yang lainnya.

2.2 Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) adalah suatu peyelegaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan

prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan politican framework bagi tumbuhnya aktifitas usaha.

Good governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara. Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia *telah* bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Menyadari pentingnya masalah ini, prinsip-prinsip *good governance* diurai satu persatu sebagaimana tertera di bawah ini:

a. Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat.

b. Tegaknya Supremasi Hukum (Rule of Law)

Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Sehubungan dengan itu, dalam proses mewujudkan cita *good governance*, harus diimbangi dengan komitmen untuk menegakkan *rule of law* dengan karakter-karakter antara lain sebagai berikut: Supremasi hukum (*the supremacy of law*), Kepastian hukum (*legal certainty*), Hukum yang responsip, Penegakkan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, Independensi peradilan.

c. .Transparansi (Transparency)

Transparansi pada dasarnya keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

d. Stakeholder/Dunia Usaha

Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan. Dalam konteks praktek lapangan dunia usaha, pihak korporasi mempunyai tanggungjawab moral untuk mendukung bagaimana *good governance* dapat berjalan dengan baik di masing-masing lembaganya. Pelaksanaan *good governance* secara benar dan konsisten bagi dunia usaha adalah perwujudan dari

pelaksanaan etika bisnis yang seharusnya dimiliki oleh setiap lembaga korporasi yang ada di dunia.

e. Konsensus (*Consensus*)

Keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui konsensus. Model pengambilan keputusan tersebut, selain dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak, juga akan menjadi keputusan yang mengikat dan milik bersama, sehingga ia akan mempunyai kekuatan memaksa (*coercive power*) bagi semua komponen yang terlibat untuk melaksanakan keputusan tersebut.

f. Kesetaraan (*Equity*)

Kesetaraan yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah.

g. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Untuk menunjang prinsip-prinsip yang telah disebutkan di atas, pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria efektif biasanya diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pemerintahan itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun

perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan disusun secara rasional dan terukur.

h. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah pertanggung jawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan.

d. i. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

Penerapan *Good Governance* di Indonesia sendiri mulai benar – benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era Reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *Good Governance* merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru. Akan tetapi, jika dilihat dari perkembangan Reformasi yang sudah berjalan selama 12 tahun ini, penerapan *Good Governance* di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai

dengan cita – cita Reformasi sebelumnya. Masih banyak ditemukan kecurangan dan kebocoran dalam pengelolaan anggaran dan akuntansi yang merupakan dua produk utama *Good Governance*.

2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun oleh pihak swasta pada sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang dimiliki. (Nurcholis, 2007:289).

Menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan mempunyai kata dasar yaitu layanan, yang berarti memberikan jasa dari sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik (Lijan Poltak, 2007 : 4). Sedangkan Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang

terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diartikan bahwa pelayanan adalah suatu usaha membantu masyarakat yang disengaja dan bertanggungjawab dalam memenuhi kebutuhan akan barang atau jasa dalam rangka mencapai tujuan Negara guna mencapai kepuasan masyarakat.

2.4 Pengertian Kinerja

Menurut Bastian (dalam Hessel Nogi 2005:175) kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi tersebut.

Armstrong dan Baron (dalam Wibowo 2007:2) menjelaskan bahwa kinerja (performance) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi". Penilaian kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja.

Indikator Kinerja

Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu

:

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi

2.4 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik (Lijan Poltak, 2007 : 4)

Menurut Boediono (2003 : 60) bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Groomros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan mempunyai kata dasar yaitu layanan, yang berarti memberikan jasa dari sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik (Lijan Poltak, 2007 : 4). Sedangkan Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dari uraian di atas dapat diartikan bahwa pelayanan adalah suatu usaha membantu masyarakat yang disengaja dan bertanggungjawab dalam memenuhi kebutuhan akan barang atau jasa dalam rangka mencapai tujuan Negara guna mencapai kepuasan masyarakat.

2.5 Pengertian Publik

Menurut Inu Kencana (1999: 18) Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti *umum, masyarakat* dan *Negara* dipakai berganti-gantian misalnya :

- a) Defenisi publik sebagai umum misalnya *public offering* (Penawaran umum), *public utility* (Perusahaan umum), *public ownership* (Milik Umum) dan lainlain.
- b) Defenisi publik sebagai masyarakat misalnya *public service* (pelayanan masyarakat), *public relation* (hubungan masyarakat) dan lain-lain.
- c) Defenisi publik sebagai Negara misalnya *public building* (gedung Negara), *public sector* (sector Negara) dan lain-lain.

Oleh karena itu, publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menggantung dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan kepada masyarakat.

2.6 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aperatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat.

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Lijan Poltak (2007: 5) ialah pemenuhan kebutuhan mayarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah pusat dan daerah, di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan penjelasan diatas dapat dikatakan pelayanan apabila pemerintah dalam melakukan setiap kegiatan baik itu secara fisik, non fisik atau administrastif lebih mengutamakan kepuasan masyarakat.

Sedangkan Pelayanan Publik menurut Sinambela (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan Publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun oleh pihak swasta pada sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang dimiliki.(Nurcholis,2007:289).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa dipemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri,

tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab.

Selanjutnya menurut Wasistiono (2003 : 4) pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik adalah suatu pendekatan dalam penyelenggara pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan Artinya, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama (jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/2Ags05123150.pdf).

Azas-azas Pelayanan publik Menurut UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

2.7 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Fandy Tjiptono (1995 : 13) Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang dinamis.yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan menurut Tjandra W. Riawan (2005: 20) antara lain :

- a) Akurasi pelayanan

Berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahankesalahan.

- b) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).

- c) Tanggungjawab

Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.

- d) Kemudahan mendapatkan pelayanan Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung dan berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.

- e) Variasi model pelayanan.

Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan dan lain-lain.

f) Pelayanan pribadi

Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.

g) Kenyamanan dalam Memperoleh pelayanan.

Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.

h) Atribut pendukung pelayanan lainnya.

2.8 Hakekat Pelayanan Publik

Menurut Sudarmayanti (2004 : 83) yang dimaksud dengan hakekat pelayanan Publik adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi ini instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
 2. Mendorong supaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
 3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- Sedangkan menurut AS. Moenir (2000 : 27) yang dimaksud dengan hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu dikatakan sebagai suatu proses, Artinya pelayanan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

2.9 Pengertian Apratur Sipil Negara (ASN)

Aparatur Sipil Negara (ASN) Negeri Sipil adalah pegawai pemerintahan (birokrat) yang bertugas untuk menjalankan segala urusan administrasi dan manajemen pemerintahan serta melayani kepentingan masyarakat. Menurut A.W. Widjaja (2007 : 5) Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

Rosdakarya Musanef (2007: 5) Sebagai unsur aparatur negara perlu dilihat kualitas Pegawai Negeri Sipil agar dapat dikembangkan suatu sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu menghadapi persaingan ditingkat regional maupun global. Penjelasan pengertian-pengertian tentang Pegawai Negeri Sipil yang telah dipaparkan di atas maka dapat dirumuskan ada empat unsur yang harus dipenuhi untuk dapat disebut sebagai pegawai negeri. Unsurunsur tersebut adalah:

- 1) Memenuhi syarat yang ditentukan
 - 2) Diangkat oleh Pejabat yang berwenang
 - 3) Diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau tugas negara lainnya
 - 4) Digaji menurut Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
 - a. Fungsi, Tugas, dan Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara
 - a. Pegawai ASN berfungsi sebagai:
 9. Pelaksana kebijakan Publik
 - 1) Pelayan Publik
 - 2) Perekat dan Pemersatu bangsa

b. Pegawai ASN bertugas:

- 1) Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan
- 2) Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia

10. Dalam hal pelaksanaannya perlu dibangun seorang Aparatur Sipil Negara yang memiliki integritas, profesional, netral-bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Jabatan ASN sendiri diisi dari Pegawai ASN sedangkan jabatan ASN tertentu dapat diisi dari prajurit Tentara Nasional Indonesia dan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan yang berlaku.

11. 2.10 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

12. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001:82), faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

13. Kemampuan

14. Motivasi

15. Dukungan yang diterima

16. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan

17. Hubungan dengan organisasi

Menurut Mangkunegara (2000), faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu:

- i) Faktor Kemampuan
 - j) Secara psikologis, kemampuan atau ability pegawai terdiri atas kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan).
 - k) Faktor Motivasi
 - l) Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.
 - m) Efektifitas dan Efisiensi
 - n) Jika tujuan tercapai, dapat dinyatakan bahwa kegiatan tersebut efektif namun jika jika akibat yang dicariu kegiatan menilai penting dari hasil yang dicapai maka akan mengakibatkan kepuasan meskipun efektif itu disebut tidak efisien. Sebaliknya jika akibat yang dicari tidak penting maka kegiatan tersebut efisien.
 - a) Disiplin
- Disiplin atau taat terhadap peraturan yang telah disepakati dalam organisasi dimana ia bekerja perlu dilakukan oleh karyawan.

b) Inisiatif

Inisiatif berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide yang berkaitan dengan tujuan organisasi yang telah direncanakan.

Prawirosentono dalam Pasolong (2007:176) lebih cenderung menggunakan kata *performance* dalam menyebut kata kinerja. Menurutnya *performance* atau kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Anawar Prabu Mangkunegara (2005:67) kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kemampuan

Kemampuan kerja adalah seberapa cermat seorang pegawai bekerja dalam dalam hari . Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan

5. Motivasi

terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi

2.1 Kerangka Pikir

Pelayanan publik adalah perwujudan dan penjabaran tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Petugas pelayanan senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, mampu menetapkan standar pelayanan yang menjaga kualitas layanan publik. Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dkk, (2012:143) yaitu :

1. Orientasi terhadap perubahan
2. Etika pelayanan
3. Sistem insentif
4. Semangat kerjasama

Pencapaian kinerja yang maksimal jika para pegawai telah menjalankan tugas sesuai dengan tugas, pokok yang sudah ditetapkan, ditambah lagi dengan adanya motivasi yang membantu dan di dukung dengan perilaku individu yang baik.

Gambar 2.1

Kerangka Pikir



Sumber : Tjandra W. Riawan (2005:20) dan Mankunegara (2009:75)

2.12 Definisi Konseptual

Definisi konseptual yaitu suatu definisi yang masih berupa konsep dan maknanya masih sangat abstrak walaupun secara intuitif masih bisa dipahami maksudnya (Azwar, 2007: 72).

- a. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.
- b. Pelayanan adalah proses dalam membantu pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

- c. Publik adalah mengenai orang atau masyarakat, dan segala sesuatu yang menyangkut kehidupan orang banyak.
- d. Pelayanan publik adalah 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.

2.13 Definisi Operasional

Aspek kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melakukan pelayanan publik

- a) Akurasi Pelayanan
 - 1. *Reability* (Kehandalan)
 - 2. *Responsiviness* (Ketanggapan)
- b) Sikap
 - 1. Kesopanan dan keramahan
 - 2. Ketanggapan
 - 3. Empati
- c) Tanggungjawab
 - 1. Kinerja
 - 2. Kehandalan
 - 3. Ketanggapan
- d) Variasi model pelayanan.
 - 1. Kinerja
 - 2. Kehandalan

2. Aspek yang mempengaruhi kinerja

a. Kualitas

1. Kinerja
2. Ketanggapan
3. Berwujud

b. Kemampuan

1. Ketanggapan
2. Keandalan

c. Pelaksanaan tugas

1. Kinerja
2. Tanggung Jawab

d. Tanggung Jawab

1. Kinerja
2. Keandalan
3. Ketanggapan



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Menurut Sugiono (2012:9) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), analisis data berupa induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Suatu penelitian yang berusaha menjawab seperti : Bagaimana kinerja aparatur sipil negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada badan kepegawaian daerah dan Apakah pelayanan publik yang di berikan badan kepegawaian daerah sudah sesuai standar operasional.

Studi deskriptif yaitu mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai faktor-faktor yang menjadi fokus peneliti, hal ini sangat relevan dengan judul penelitian penulis, bahwa penulis mengkaji permasalahan yang berdasarakan fenomena actual dan factual yang terjadi dilapangan, yang tidak hanya mengumpulkan data saja tetapi juga menganalisa data yang telah diperoleh tersebut. Dengan itu dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelathan(BKPP) Kabupaten Sumbawa pada tahun 2019

3.3 Jenis Sumber Data

Sebagaimana yang dikemukakan Suharsimi Arikunto bahwa sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Suharsimi Arikunto, 2006:156) sedangkan menurut Ilofland yang telah dikutip oleh Lexy J. Meleong (2006:157) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data dalam penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Data Primer Menurut Hasan (2002: 82) data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono : 2008 : 402).

Data sekunder adalah data pendukung penelitian, diperoleh dari instansi terkait yang dibutuhkan untuk penelitian ini yang mencakup :

- a) Jumlah aparatur Kantor Badan Kepegawaian Daerah
- b) Sejarah singkat berdirinya Kantor Badan Kepegawaian Daerah
- c) Struktur organisasi Kantor Badan Kepegawaian Daerah

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi (pengamatan)

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan aktivitas pelayanan publik yang terjadi di Kantor Badan Kepegawaian Daerah.

b. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara tanya-jawab langsung dengan responden, yaitu tentang pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Badan Kepegawaian Daerah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi atau bukti-bukti dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian yang diperlukan penulis untuk dijadikan bahan dalam pembuatan penelitian.

3.5 Analisis Data

Menurut Taylor (1975:22), arti analisis data adalah proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis.

Dalam penelitian ini merupakan data kualitatif deskriptif, maka analisa yang dilakukan adalah bersifat induktif dan deskriptif. Data yang telah disimpulkan kemudia disusun, dianalisa dan disajikan untuk memperoleh gambaran sistematis tentang kondisi dan situasi yang ada. Data tersebut diolah dan di eksplorasi secara mendalam yang selanjutnya akan menghasilkan kesimpulan yang menjelaskan masalah yang diteliti. Proses analisis data dimulai dengan mengkaji dan menelaah sumber, baik sumber hasil wawancara maupun obesrvasi yang sudah yang sudah ditulis dalam catatan lapangan dan proses penafsiran data Moleong dalam Gaffar (2006:190).

Dari uraian diatas, maka proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga tahap yaitu :

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Miles dan Huberman (1992:16)). Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian. Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data.

2) Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Miles dan Huberman, 1992 : 17). Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yan terjadi. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang

didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian.

3) Menarik kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

Ada beberapa keuntungan melakukan analisis data bagi sebuah penelitian.

Berikut ini adalah beberapa keuntungan analisis data tersebut:

1. Mendapatkan hasil pengukuran yang lebih jelas.
2. Proses identifikasi lebih reliable.
3. Memungkinkan untuk melakukan identifikasi pada hal-hal yang penting.
4. Dapat dilihat secara visual sehingga membantu dalam mengambil keputusan secara cepat dan tepat.

5. Dalam kegiatan bisnis, membantu proses identifikasi masalah yang membutuhkan tindakan atau keputusan.
6. Memiliki kesadaran yang lebih baik mengenai potensi dari pelanggan.

Untuk mengetahui pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sumbawa Besar, dalam menganalisis penulis akan menuangkan dengan teknik deskriptif kualitatif.

3. 6 Teknik Pengambilan Sampling

Dalam penelitian kualitatif ini penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut sugiyono (2016:218) mengemukakan bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang di anggap paling tahu apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang teliti, Jadi, penentuan sampling dalam penelitian kualitatif dilakukan saat penelitian mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung (*emergent sampling design*). Caranya yaitu penelitian memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang di perlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang di peroleh dari sampel sebelumnya itu, peneliti dapat menentukan sampel lainnya yang diperhitungkan akan memberikan data lebih lengkap. (sugiyono: 2016: 218).