

**PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR  
SIPIIL NEGARA (ASN ) DI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**ELFINDA AJUNG**

**2017210049**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG**

**2021**

## **RINGKASAN**

Secara umum Pelayanan Publik itu sangat penting dalam kehidupan manusia, Pelayanan Publik juga sangat berperan penting dalam pelaksanaan Pemerintahan baik tingkat Nasional , maupun Regional. Dan konsep yang diterapkan dalam pelayanan publik untuk melayani masyarakat. Dan Pelayanan Publik begitu berfungsi untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat serta kepuasan gunanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif.

Riset berikut ialah Kualitatif untuk mengumpulkan data dengan menggunakan menggunakan observasi dan wawancara serta mendokumentasikan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Pemerintah Aparatur Sipil Negara harus menerapkan beberapa indikator yang pertama Konsistensi Waktu, Ketepatan Pelayanan, Ramah tamah, berkomitmen, penerimaan pesanan dan penyelesaian masalah, sarana dan prasarana yang memadai Keringanan Memperoleh pelayanan Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan efektif

**Kata Kunci : Pelayanan Publik Dalam Kinerja ASN**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh seluruh masyarakat Indonesia. Padahal, pelayanan yang nyata tidak bisa dilepaskan dari kehidupan warga negara Indonesia secara keseluruhan dalam kehidupan sehari-hari. Sesuai dengan kemajuan semua penduduk Indonesia berharap supaya pelayanannya meningkat dan bernilai sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku mengenai pelayanan meskipun secara faktanya tidak dapat sesuai dengan apa yang diinginkan, dan tidak berjalan dengan baik dan tepat. Hal tersebut dapat menghalangi terjadinya masalah pemenuhan kepentingan yang bermanfaat dan berguna bagi kepuasan konsumen.

Kedudukan masyarakat sebagai pihak yang perlu dilayani tetapi tidak dilayani tercermin dari terjadinya penyimpangan-penyimpangan seperti ini. Dengan demikian pengembangan pemberian pelayanan tidak dapat berkembang cepat karena adanya tekanan dan menurunnya keterlibatan dari pemimpin dalam melakukan atau meningkatkan standar sumbangan yang bervariasi dan kreatif dan seorang pemimpin harus melaksanakan kewenangan yang dilakukan oleh pemerintah atau badan usaha yang baik.

Salah satu gambaran dari pelayanan publik bermakna membangun kinerja aparatur sipil Negara Di Kecamatan Lowokwaru perlu melakukan pelayanan yang layak dan menciptakan pelayanan yang baik bagi penduduk dan selama pelaksanaannya harus berperilaku baik, jujur, adil, terbuka dan bertanggung jawab serta kepentingan masyarakat lainnya agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Untuk itu dalam mengoptimalkan keahlian Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang Jadi dalam meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang terdapat sejumlah indikator yang harus

dilaksanakan dalam manajemen Pelayanan publik diantaranya :Tepat Waktu, ketelitian Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan, Tanggung Jawab, penerimaan pesanan dan penyelesaian masalah, kesiapan perlengkapan, fasilitas pendukung, Kemudahan memperoleh pelayanan. Untuk Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Lowokwaru sendiri sudah lumayan baik dengan dilihat dari keberhasilan dari tenaga kerjanya dan juga kedisiplinan, absen pegawai, dan tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Pengertian yang diatas Penulis mengambil judul “Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Melalui uraian yang sudah dipaparkan di atas, Rumusan masalahnya ialah :

1. Bagaimana Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Publik di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang ?
2. Apa Saja Faktor Pendukung dan faktor penghambat Dalam Pelayanan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN ) di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Menambah Wawasan mahasiswa tentang pelayanan kinerja aparatur sipil negara publik di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang
2. Untuk Mengetahui faktor- faktor yang menghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN ) di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Secara akademis

Harapan riset ini bisa dipakai sebagai acuan menambah informasi dan mengetahui mengenai pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara di kecamatan lowokwaru, kota malang

2. Secara praktis

Harapannya bisa bermanfaat ,memberikan gambaran bagi masyarakat di Kecamatan Lowokwaru Tentang Pentingnya Peningkatan Pelayanan Aparatur Sipil Negara

## DAFTAR PUSTAKA

- Hayat. 2017. *Manejemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik
- Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 5 Tentang Standar Pelayanan
- Undang-Undang No 5 Tahun 2014 Republik Indonesia Tentang Kewajiban Aparatur Sipil Negara
- Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik
- Keputusan Kepala Dinas Dispendukcapil Nomor : 19/ Disdukcapil/ 2018 Tentang Standar Pelayanan Kota Pontianak
- Kependudukan dan catatan sipil berdasarkan keputusan kepala dinas kependudukan dan catatan sipil No 19 / Disdukcapil/Tahun 2018 Tentan perubahan atas keputusan kepala dinas.
- A.S Moenir (1992) *Manejemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi aksara.
- Atmoko, Tahun 2011 *Standar Oprasional Prosedur (SPO) dan akuntabilitas Kinerja instansi Pemerintah*, Unpad. Jakarta
- Prawirosentono, Suyudi, 1992. *Kebijakan Kinerja Karyawan : Kiat Membangun Organisasi Kompotitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*, BPFY Yogyakarta.
- Handayanigrat, Suwarno. (1982) *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional* . Jakarta: PT . Gunung Agung.
- Bernardin dan Russel. 2006 *Manejemen Sumber Daya Manusia*. Diterjemahkan Oleh Bambang Sukoco. Bandung : Armico.
- Widodo, Tri. 2006 *Perencanaan Pembangunan Aplikasi Komputer ( Era Otonomi Daerah )*. UUP STIM YKPN Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- 
- Sugiyono, (2016 ) *Metode Penelitian Kualitatif , Kualitatif dan RdanD*. Bandung :PT Alfabeta.
- Daft, Ricard L. 1992. *Organization Theory And Design*. Fourth edition. Singapore: West Publishing Company.
- 
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdanD*, Bandung: Alfabeta, CV.

Robert. 2001. *Performance Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.

Kreitner dkk. (2011). *Perilaku Organisasi* . Jakarta: Salemba Empat

Menurut Dwiyanto (2006:50-51)

### **Peneliti Terdahulu**

Ardi, Eko Prasetyo 2017. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser.

Liva Paisa dkk. 2019 Tentang Etika Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Tatapan.

Roro Merry Chornelia Wulandari Dkk (2019). Strategi Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang .