



**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Studi Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di
Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep)**

TESIS

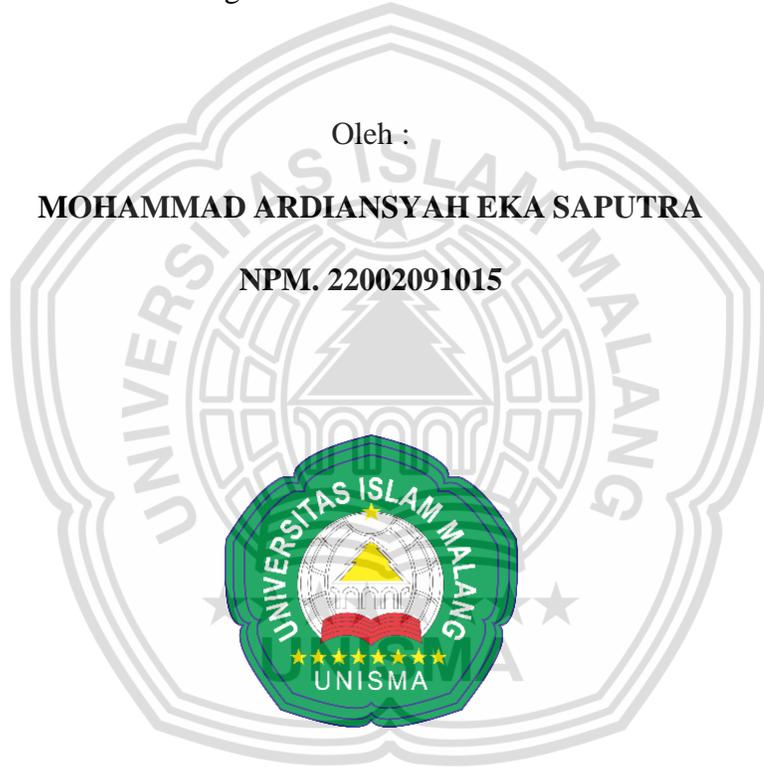
Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar

Magister Administrasi Publik

Oleh :

MOHAMMAD ARDIANSYAH EKA SAPUTRA

NPM. 22002091015



PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM MALANG

2023

ABSTRAK

Mohammad Ardiansyah Eka Saputra, Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep). Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Islam Malang; Komisi Pembimbing Utama Dr. Slamet Muchsin, M.Si Pembimbing Kedua Dr. Rini Rahayu Kurniati M,Si

Efektivitas kinerja merupakan ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugas. Berbagai literatur, konsep yang membahas efektivitas kinerja menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa efektivitas kinerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuaian antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai dalam kerja dengan hasil yang baik.

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas kinerja aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batuputih dan Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batuputih kemudian Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui efektivitas kinerja aparatur terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep dan Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batuputih.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian berada di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep. Dan waktu penelitian dilakukan pada bulan januari-februari tahun 2023 dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis dari Miles, Huberman (2014) yakni meliputi pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep. Memiliki tingkat Efektivitas pencapaian yang baik ditandai dengan terselesainya pelayanan surat menyurat dan pengurusan berbagai acara yang terlaksana secara efisien hal ini terlihat pada support yang diberikan kepada Masyarakat untuk terus melestarikan budaya serta ditandai dengan pengurusan administrasi, akte, E-Ktp yang sudah terselesaikan secara ringkas dan tepat. Hal berikutnya yaitu integrasi Aparatur kecamatan Batuputih memiliki integrasi yang kuat dengan lingkungan masyarakat setempat, dimana hal ini dapat ditandai dengan pengayoman serta acara yang diselenggarakan oleh pihak kecamatan yang kemudian bekerja sama dengan pihak aparatur desa untuk membuat tali silaturahmi antara aparat kecamatan, aparat desa serta masyarakat menjadi lebih

dekat. adaptasi aparat kecamatan batuputih sudah memiliki adaptasi yang cukup baik dilihat dari program kegiatan dan berbagai keikutsertaan pihak aparat dalam ikut serta mengembangkan desa desa yang ada di kecamatan batuputih. Berbagai kegiatan seperti dukungan serta peninjauan akan kegiatan untuk kepentingan individu atau umum telah dilakukan dengan optimal. Pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Sumenep kecamatan batuputih telah melaksanakan program pelayanan dengan kualitas baik hal ini dapat di lihat dari inovasi-inovasi serta kualitas dan data pelayanan yang telah dilakukan untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah dan cepat selesai sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Adapun faktor pendukung yang terlihat bahwa pemerintah terus berupaya menyiapkan dan menyediakan standar pelayanan menggunakan media sesuai perkembangan zaman, dimana hal ini menjadi salah satu pendukung efektivitas kinerja aparatur untuk membantu tercapainya kualitas layanan yang baik, sedangkan faktor penghambat yang ditemukan yaitu anggaran yang gelontorkan masih bertahap dan terdapat keterbatasan SDM di Dispendukcapil kecamatan Batuputih sehingga program yang telah disusun pelaksanaannya ada yang terhambat. Hal ini perlu diperhatikan agar efektivitas kinerja aparatur berjalan dengan performa yang baik.

Kata Kunci: Efektivitas, Kinerja Aparatur dan Pelayanan Administrasi Terpadu



ABSTRACT

Mohammad Ardiansyah Eka Saputra, Apparatus Performance Effectiveness in Public Services (Study of District Integrated Administrative Services (PATEN) in Batuputih District, Sumenep Regency). Master of Science in Public Administration, Postgraduate Program at the Islamic University of Malang; Main Advisory Commission Dr. Slamet Muchsin, M.Si Second Advisor Dr. Rini Rahayu Kurniati M,Si

Performance effectiveness is a measure of an organization in achieving better work processes in adjusting tasks. Various literature, concepts that discuss performance effectiveness show the results achieved in the sense that performance effectiveness is an activity that is measured by the size of the adjustment between goals and expectations to be achieved in work with good results.

The formulation of the problem raised in this study is How is the effectiveness of apparatus performance towards improving the quality of population administration services in Batuputih District and what factors influence the performance of apparatus towards improving the quality of population administration services in Batuputih District. The purpose of this study is to determine the effectiveness of apparatus performance towards population administration services in Batuputih District, Sumenep Regency and to find out the factors that influence the performance of apparatus towards improving the quality of population administration services in Batuputih District.

This research method uses a qualitative approach with a descriptive research type. The research location is in Batuputih District, Sumenep Regency. And when the research was conducted in January-February 2023 in this study using observation, interviews and document studies. Data analysis in this study uses the analytical model from Miles, Huberman (2014), which includes data collection, data presentation, drawing conclusions and verification.

The results showed that the Effectiveness of Apparatus Performance in Public Services (Study on District Integrated Administrative Services (PATEN) in Batuputih District, Sumenep Regency. Has a good level of sales effectiveness marked by the completion of correspondence services and the management of various events carried out efficiently, this can be seen in support given to the community to continue cultural peace and is marked by administrative arrangements, certificates, E-KTPs that have been completed in a concise and precise manner. The next thing is the integration of Batuputih sub-district apparatus having strong integration with the local community environment, where this can be indicated by shelter and events organized by the sub-district who then work closely with the village apparatus to create closer ties between sub-district officials, village officials and the community. apparatus in participating in developing villages in Batuputih sub-district. Various activities such as support and closing will be activities for individual or public interests that have been carried out optimally. Population administration services at the Dispendukcapil, Sumenep Regency, Batuputih District, have carried out a good quality service program. This can be seen from the innovations and quality and service data that have been carried out to create population administration services that are easy

and quickly completed according to what the community expects. . As for the supporting factors, it can be seen that the government continues to strive to prepare and provide standard services using the media according to the times, where this is one of the supporters of the effectiveness of the performance of the apparatus to help achieve good service quality, while the inhibiting factors found were the budget that was dispensed in stages and There are limited human resources in the Dispendukcapil, Batuputih sub-district, so that the implementation of programs that have been prepared is hampered. This needs to be considered so that the effectiveness of the performance of the apparatus runs with good performance.

Keywords: Effectiveness, performance of Apparatus and Integrated Administrative Services.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas yang baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan sumber daya aparatur yang handal. Komunikasi aparatur desa terhadap peningkatan pelayanan publik merupakan faktor penentu pencapaian kualitas pelayanan dasar. Demi mewujudkan kinerja aparatur pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik maka pentingnya mendapatkan dukungan dari sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan baik secara kualitas maupun kuantitas. Ketersediaan sarana dan prasarana dan fasilitas pelayanan yang memadai.

Kualitas sumber daya aparatut menjadi sangat penting dan perlu dilakukan evaluasi secara terencana, terarah, 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. Selain itu, kualitas sumber daya aparatur sipil negara yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif. Sumber daya manusia mempunyai dampak yang lebih besar terhadap efektivitas organisasi dibanding dengan sumber daya yang lain. Pengelolaan sumber daya manusia sendiri akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen organisasi pemerintah. Kompleksitas pengelolaan sumber daya

manusia sangat di pengaruhi oleh banyak faktor, hal ini sesuai dengan perkembangan dan kemajuanyang berlansung saat ini. Faktor lingkungan, perubahan teknologi yang cepat dan kompetisi internasional, ini beberapa faktor eksternal yang menyebabkan organisasi harus selalu mencari cara baru agar dapat memanfaatkan sumber daya manusia secara lebih efektif.

Pelayanan publik merupakan tugas wajib dari aparaturnya sebagai abdi masyarakat. Dan dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan menaati peraturan yang ada. Oleh karena itu, pelayanan publik suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servis*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan organisasi sesuai pada aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

Di era globalisasi ini salah satu tantangan besar yang di hadapi oleh pemerintahan khususnya pemerintahan daerah adalah menampilkan aparaturnya yang profesionalis, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN). Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat

secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintahan dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Tumpuan dan harapan itu lebih tertuju pada aparatur pemerintah daerah untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintah yang baik di tuntut aparatur pemerintahan yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat. Profesionalisme sangat di tentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih di tinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimana pun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat.

Birokrasi yang mampu berdaya saing di masa mendatang yang memiliki sumber daya manusia berbasis pengetahuan dengan memiliki berbagai keterampilan dan keahlian. Pengembangan sumber daya manusia dapat dengan meningkatkan kompetensi dan adanya motivasi dari dalam diri pegawai dan dari pimpinan. Suatu organisasi dalam hal ini yaitu perhatian dari pemerintah meningkatnya kompetensi dan motivasi dalam pengembangan sumber daya manusia secara nyata berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Melihat perkembangan zaman yang semakin kompetitif akan membawa ke suatu arah perubahan yang semakin baik. Perubahan tersebut terjadi pada perubahan ilmu pengetahuan, teknologi maupun nilai-nilai sosial pada masyarakat ke arah yang lebih baik. Dengan kemajuan teknologi masyarakat menuntut

kegiatan pelayanan publik diberikan secara optimal. Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyedia barang atau jasa yang diperlakukan oleh masyarakat. Pelayanan publik yang memuaskan adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparat yang baik Bathoro (2011). Pemerintah memiliki tugas utama yaitu tugas di dibang pelayanan, pembangunan, dan perlindungan. Ketiga hal tersebut harus dijalankan pemerintah dengan sebaik-baiknya.

“Pelayan publik menurut pemahaman saya yaitu pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya diskriminasi dan kecurangan-kecurangan yang membuat masyarakat bingung. Dan sudah saatnya pelayanan secara professional dilakukan oleh semua instansi, sehingga tidak ada lagi pemerintah yang anti kritik terutama dalam hal pelayanan”. (Ubaidillah/ Masyarakat Batu Putih/ 11-10-22)

Kunci mutlak bagi suatu instansi untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dampak yang dirasakan oleh masyarakat, keberhasilan kinerja pemerintah dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik harus benar-benar diawasi oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintahan. Upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten.

Kemajuan efektivitas kinerja aparatur sipil negara di atas dalam memajukan organisasi, dapat dilihat pada berbagai kegiatan penggalangan pelatihan ketatausahaan pada lembaga pemerintah maupun swasta. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggara pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan

profesionalitas kerja dalam organisasi. Tujuan utama dari perkembangan pelayanan administrasi melalui efektivitas kinerja aparatur sipil negara adalah bagaimana upaya suatu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat guna bagi masyarakat, khususnya aparatur pemerintah agar lebih handal, professional, efektif dan efisien serta tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Efektivitas kinerja merupakan ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugas. Berbagai literatur, konsep yang membahas efektivitas kinerja menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa efektivitas kinerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuaian antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai dalam kerja dengan hasil yang baik. Jelasnyajika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan maka tercapainya kinerja yang efektif.

Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena terlihatnya kinerja dengan tingkat pencapaian hasil, maka dapat diketahui hasil pekerjaan yang beorientasi dengan tugas dan wewenang yang diberikan dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja satu organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian hasil tertentu, harus disesuaikan pula dengan visi dan misi organisasi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban.

Mewujudkan pelayanan yang berasaskan pemerintahan yang baik telah ditetapkan pemerintah dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pasal 10 yang terdiri dari 8 asas yaitu kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum dan pelayanan yang baik. Asas

keterbukaan dan asas pelayanan yang baik adalah asas yang saat ini penting untuk diwujudkan. Keterbukaan dalam pelayanan dapat dimaknai masyarakat dapat mengetahui secara jelas persyaratan, prosedur dan biaya terhadap sebuah pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sedangkan pelayanan yang baik dapat dimaknai kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi dengan jelas tentang kegiatan pemenuhan kebutuhan yang diselenggarakan pemerintah.

Unsur-unsur yang terlibat pada pelayanan publik yaitu, pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani. Kedua, pihak masyarakat yang dilayani. Ketiga, terjalin hubungan antara yang melayani dan yang dilayani. Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Demikian kaitannya dengan baik buruknya sistem pelayanan dipengaruhi oleh produktivitas dan kinerja aparatur yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik, yaitu sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
(Ubaidillah/ Masyarakat Batu Putih/11-10-22).

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan sistem komputerisasi. Penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup paten meliputi bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Maksud dari penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat.

Problematika dalam pelayanan publik merupakan suatu representasi dari berbagai daerah tertinggal khususnya di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep Provinsi Jawa Timur. Kecamatan Batuputih yang terdapat di Pulau

Madura dimana dalam hal ini daerah tersebut masih di kategorikan daerah yang secara Sumber Daya Manusia (SDM) terbilang tradisional. Kecamatan Batuputih dengan luas wilayah terdiri dari 14 Desa. Pada tahun 2017, jumlah penduduk Kecamatan Batuputih mencapai 34.360 jiwa yang terdiri dari beberapa elemen masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep merupakan salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi, pembuatan Dokumen antara lain, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Pada saat melakukan pengamatan dari dekat, peneliti memperoleh informasi bahwa untuk melakukan pembuatan KTP, KK, dan lain sebagainya masih dibutuhkan waktu cukup lama. keterangan tersebut peneliti dapatkan dari salah seorang informan yaitu bapak rofiq yang merupakan salah satu masyarakat di kecamatan Batuputih yang menjelaskan:

“Pada saat proses pendaftaran, saya merasa pelayanan yang ada di kecamatan cukup ribet dan lama. mengingat sekarang sudah perkembangan teknologi yang cukup pesat akan tetapi pemerintah kecamatan tidak mampu memanfaatkan hal tersebut karena kekurangan keahlian di bidang tersebut. sehingga hal ini yang selama ini saya rasakan bahwa pendidikan terhadap pegawai kecamatan itu sangat penting dalam menunjang pelayanan yang baik”.
(I.1/MasyarakatKecamatanBatuputih/11-10-22)

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain. Peraturan Menteri dalam Negeri ini mengatur agar penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan akses yang lebih baik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang masuk dalam top 33 inovasi pelayanan publik nasional tahun 2014 adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh Kecamatan Batuputih. Pelaksanaan beberapa pelayanan administrasi perizinan dan nonperizinan yang sebelumnya dilaksanakan dipusat kabupaten dan kemudian didelegasikan Bupati Sumenep kepada camat melalui penyelenggaraan PATEN, dirasa berpengaruh signifikan terhadap reformasi birokrasi pelayanan publik dimana dalam implementasinya dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan kelancaran terhadap permintaan layanan oleh masyarakat.

Di dalam penyelenggaraan PATEN tersebut beberapa unsur seperti kebijakan, prosedur, personel, dan organisasi menjadi indikator dan perhatian yang terus dikembangkan secara efektif dan efisien sehingga operasionalisasi penyelenggaraan PATEN dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Dampak dari pada pelaksanaan PATEN di Kecamatan Batuputih antara lain juga bisa dilihat pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan.

Dilihat dari fakta di lapangan pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya partisipasi masyarakat terhadap pelayanan

administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan belum sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk, bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang belum maksimal diberikan yaitu, 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK).

Proses pelaksanaan pelayanan publik pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep, ditemui masih ada beberapa hal yang membutuhkan perhatian lebih lagi, diantaranya:

1. Sering terjadinya kesalahan data

Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Batuputih tidak pada pelayanan administrasi kependudukan yang pada dasarnya berkaitan dengan kepengurusan dokumen-dokumen masih terdapat ketidakakuratan. Maka hal ini menyebabkan proses pelayanan tidak sepenuhnya berjalan dengan baik. Masalah yang sering terjadi adalah ketidakakuratan data yang ada di sistem administrasi. Yang masih banyak terjadi yakni pada kesalahan pada penulisan data diri pribadi masyarakat yang mengajukan permohonan kepengurusan dokumen administrasi di Kecamatan Batuputih. Maka dalam hal ini erat kaitannya dengan kinerja aparatur yang ada di Kecamatan Batuputih.

Untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut, pihak kampus perlu berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan administrasi mereka.

2. Kurang responsive

Poin ini juga berkaitan dengan kinerja dari aparaturnya yang ada di Kecamatan Batuputih selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan yang mana merupakan peralihan dari pelayanan secara tatap muka menjadi pelayanan secara elektronik yang dapat diakses melalui *handphone*. Tujuan dari adanya digitalisasi pelayanan publik seharusnya mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dari sebelumnya. Akan tetapi yang terjadi di lapangan pada pelayanan administrasi melalui PATEN yang ada di Kecamatan Batuputih masih belum sepenuhnya memenuhi tujuan tersebut. Seharusnya digitalisasi yang ada pada proses pelayanan administrasi melalui PATEN mampu memangkas birokrasi dan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat. Akan tetapi yang terjadi pada pelayanan ini, proses pelayanan masih dilakukan secara lambat. Hal ini merupakan salah satu kinerja dari aparaturnya yang ada di Kantor Kecamatan Batuputih yang masih kurang responsive.

3. Informasi yang minim

Pada poin ini, informasi yang minim berarti sebagai akibat dari kurang maksimalnya proses sosialisasi yang dilakukan. Dalam artian dalam implementasi kebijakan atau cara baru pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan Batuputih yakni melalui PATEN masih belum disampaikan secara menyeluruh kepada seluruh masyarakat. Seharusnya pelayanan ini mampu menjadi jembatan baru bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan administrasi atau kepengurusan dokumen secara

mudah dan lebih cepat masih kurang tersampaikan kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal ini berpengaruh pada minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat yang ada di Kecamatan Batuputih.

4. Birokratis

Pelayanan administrasi atau kepengurusan dokumen yang ada di Kecamatan Batuputih pada kenyataannya masih dalam bayang-bayang prosedur yang panjang. Dalam artian proses pelayanan yang dilakukan masih lambat. Aparatur pemerintah yang ada di Kecamatan Banyuputih masih cenderung lambat atau statis. Yang mana seharusnya pelayanan yang digital mampu dilaksanakan lebih cepat dari proses konvensional.

Berdasarkan pokok-pokok pikiran tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan harapan untuk memberikan sumbangsih baik secara keilmuan maupun praktek dengan harapan menjadikan pendidikan di Kabupaten Sampang menjadi lebih bermutu dan bermartabat dari judul yang di angkat oleh penulis **“Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Tentang Pelayanan kependudukan berbasis pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas dapat penulis simpulkan bahwa rumusan masalah yang ingin di teliti oleh penulis diantaranya:

- a. Bagaimana efektifitas kinerja aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batuputih?

- b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batuputih?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui efektifitas kinerja aparatur terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batuputih

1.4 Manfaat penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah di uraikan diatas, maka manfaat dari penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis diantaranya yaitu:

- a. Manfaat secara teoritis
Pertama sebagai bentuk pengetahuan terhadap kinerja kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan dalam mewujudkan kepuasan layanan terhadap masyarakat di kecamatan Batuputih. Kedua sebagai pengetahuan bagi mahasiswa untuk memhami manajemen kinerja terhadap peningkatan pelayanan publik adaministrasi kependudukan.
- b. Manfaat secara praktis
Pertama sebagai reverensi terhadap pihak pihak lain yang tertarik untuk menerliti Manajmen Kinerja aparatur terhadap peninkatan pelayanan publik administrasi kependudukan. Kedua sebagai tolak ukur bagi

kecamatan untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah dalam mewujudkan Kualitas pelayanan Administrasi kependudukan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan di atas maka kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut:

- A. Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep memiliki pelayanan administrasi kependudukan di Dispenduk capil Kabupaten Sumenep kecamatan Batuputih telah melaksanakan program pelayanan dengan baik hal ini dapat di lihat dari inovasi-inovasi serta kualitas dan data pelayanan yang telah dilakukan untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah dan cepat selesai sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.
- B. Berdasarkan hasil uraian kesimpulan di atas ada beberapa faktor yang mempengaruhi Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep.
 1. Faktor pendukung

pemerintah terus berupaya menyiapkan dan menyediakan standar pelayanan menggunakan media sesuai perkembangan zaman, dimana hal ini menjadi salah satu pendukung efektivitas kinerja aparatur untuk membantu tercapainya kualitas layanan yang baik.

2. Faktor penghambat

Beberapa faktor penghambat dalam program pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil kecamatan Batuputih diantaranya adalah anggaran yang gelontorkan masih bertahap dan terdapat keterbatasan SDM di Dispendukcapil kecamatan batuputih sehingga program yang telah disusun pelaksanaannya ada yang terhambat. Hal ini perlu diperhatikan agar efektivitas kinerja aparatur berjalan dengan performa yang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep maka saran sebagai berikut:

1. Upaya awal yang dilakukan adalah pengembangan struktur organisasi kemudian penataan sistem pelayanan dan pelatihan terhadap pegawai-pegawai. Diantaranya terbatasnya sumber daya manusia sehingga regulasi penambahan anggaran atau sumber daya manusia di pelayanan registrasi desa/kelurahan harus dilakukan, serta bimbingan teknis terkait pengoperasian aplikasi harus memadai dalam rangka perwujudkan pelayanan yang cepat, dekat dan gratis
2. Untuk peneliti selanjutnya untuk lebih memfokuskan terhadap upaya untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapill

dengan memperhatikan problem-problem yang ada seperti terbatasnya sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang memadai dan pada akhirnya reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Armstrong, Michael, 2004. *Performance Management*. Tugu. Jogjakarta.
- Adil Muhammad, Septianti Amin, Amelia Rizky, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingka Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat” Vol.7 No.1 2018
- Anonymous, 2021, *Konsultansi Manajemen Kinerja*,
<https://manajemenkinerja.com/2021/04/pengertian-manajemen-kinerja-dan-pengelolaan-kinerja-sdm/>, 29 Oktober 2022
- Beni Ahmad Saebani. *Pengantar Antropologi* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 137.
- Flippo, 2013, *Manajemen Personalialia*, Edisi. 6, oleh Moh. Masud, SH, MA, Jakarta. Erlangga, hal. 120
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hery, 2020, *Manajemen Kinerja*, Yogyakarta, Gava Media
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Kaswan. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Koentjaraningrat. *Pengantar Ilmu Antropologi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013)
- M. Manulang DK, 2011. *Manajemen Personalialia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2007, *Evaluasi Kinerja SDM*, Aceh Tengah, Repika Aditama.
- Marnis, Priyo, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Sidoarjo, Zifatama Publisher
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017.
- Rakhmat, Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2011),
- Rikantika, R. 2016. Pengaruh Work Family Conflict Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai Wanita Badan Pusat

- Statistik (Bps) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta) (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Rismawati, Mattalata. 2018. *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Makassar : Celebes Media Perkasa.
- Robbins, S. P. (2003) *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi Aplikasi*. Edisi Kedelapan. Trans. Pujaatmaka, H & Molan, B. Jakarta: Pt. Prenlindo.
- Sedarnayanti, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen*, Makassar, Remaja Rosdakarya.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Reineka Cipta
- Sondang P. Siagian. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sonny Sumarsono, 2009. *Teori dan kebijakan publik ekonomi sumberdaya manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Rafika Aditama
- Sulistiyani dan Rosidah, 2003, *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia- Manajemen*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Sutopo dan Suryanto.2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN-RI
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Raja Press, 2012), hlm. 10.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Pusaka Pelajar