

---

## **PERANAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS KANTOR KELURAHAN NGAGEL KOTA SURABAYA JAWA TIMUR)**

**Safri Anamil Rizki<sup>1</sup>, Misbahrudin<sup>2</sup>, M. Andi Ulil Abror<sup>3</sup>, Sumrotul Hasanah<sup>4</sup>,  
Riyan Sisiawan Putra<sup>5</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Teknologi Digital, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya,  
e-Mail: [safri.anamil101.mj20@student.unusa.ac.id](mailto:safri.anamil101.mj20@student.unusa.ac.id)

### **Abstrak**

Sebagai salah satu komponen terpenting negara, ASN harus terus aktif memahami suatu tugas dan perannya dalam memperkuat posisinya sebagai salah satu agen transformasi dalam pengelolaan manajemen. Juga harus terus bisa melihat jauh ke depan untuk melihat arah dan mengelola sikap yang lebih baik. Masalah peran aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik menjadi focus dan tujuan kajian kualitatif ini. Temuan tersebut menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sebenarnya dikembangkan sebagai komponen kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dan setiap unit kerja di lingkungannya bertanggung jawab penuh atas seluruh aspek proses tersebut. Tugas tambahan ASN adalah menjadi salah satu fasilitator dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, memastikan bahwa mereka yang membutuhkan bantuan dapat terlayani dengan baik. Dimana dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan pemeriksaan subjektif, Jenis pemeriksaan yang digunakan dalam eksplorasi ini adalah penelitian penjelasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Ngagel telah menjalankan perannya sebagai ASN yaitu berbakti kepada negara atau memberikan pelayanan yang cukup baik kepada warga negara dengan rasa keadilan tanpa membeda-bedakan Ras, Agama, atau Suku, dan memberikan fungsi dan tugasnya ramah dan sopan. Namun Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Ngagel dalam bekerja tidak disiplin, terlihat dari keterlambatan.

**Kata kunci:** Peranan; Aparatur Sipil Negara; Pelayanan Publik.

### **Abstract**

*As one of the country's most important components, ASN must continue to actively understand a task and its role in strengthening its position as one of the transformation agents in management. Also must continue to be able to see far ahead to see the direction and manage a better attitude. The issue of the role of the state civil apparatus in improving public services is the focus and objective of this qualitative study. These findings explain that the implementation of public services is actually developed as a component of the welfare of society as a whole and each work unit in its environment is fully responsible for all aspects of this process. ASN's additional task is to become one of the facilitators in the implementation of these public services, ensuring that those who need assistance can be served properly. Where in this study used qualitative methods with a subjective examination approach. The type of examination used in this exploration was explanatory research. The results of this study indicate that the State Civil Apparatus at the Ngagel Village Office has carried out its role as ASN, namely serving the state or providing good enough service to citizens with a sense of justice without discriminating between race, religion or ethnicity, and providing friendly functions and duties. and polite. However, the State Civil Apparatus at the Ngagel Kelurahan Office was not disciplined at work, as seen from the delay.*

**Keywords:** Role; State Civil Apparatus; Public service.

### **Pendahuluan**

Aparatur Sipil Negara memegang peranan penting dalam pengembangan sumber daya manusia sebagai salah satu pengelola perusahaan dan pengembang dalam struktur organisasi guna mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini, tujuan yang ingin dicapai akan terpengaruh jika sumber daya manusia memiliki produktivitas yang tinggi. Sebaliknya, jika produktivitas berada di bawah ambang batas tertentu, sumber daya manusia menjadi beban daripada aset berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu, sebagai Aparatur Sipil Negara perlu memahami pengembangan sumber daya manusia dengan mensyaratkan pegawai untuk berkembang dan mencapai misi dan tujuan organisasi (Theresia & Andini, 2015, p. 74).

Perlu diketahui bahwa pegawai ASN meliputi pegawai negeri maupun pegawai negeri sipil yang diangkat oleh pejabat pengawas kepegawaian dan diberi tugas yang sesuai untuk mengurus negaranya sesuai dengan peraturan perundangundangan. Mereka diangkat melalui kontrak kerja yang disesuaikan dengan pekerjaannya. Dalam hal ini, pad UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN yang memiliki kemampuan, tugas dan kewajiban mencerdaskan bangsa dan memberikan pengawasan dalam pelaksanaan tugas masyarakat dan sebagai salah satu komponen utama pembangunan nasional. Hal ini sebenarnya dilakukan dengan melaksanakan kebijakan dan mengelola pelayanan publik yang lebih optimal dan bebas dari penyimpangan, korupsi, nepotisme, dan bentuk korupsi lainnya.

ASN harus terus aktif memahami tugas dan perannya dalam meningkatkan perannya sebagai salah satu agen transformasi dalam pengelolaan manajemen. Juga harus terus mampu melihat jauh ke depan untuk melihat arah yang lebih baik, mengatur sikap prosedural pengurus dalam lingkup lembaga, dan meningkatkan perilaku akomodatif terhadap tuntutan hak-hak yang lebih layak dalam lingkup ASN (Dwiyanto, 2006, p. 35). Karena otonomi dan desentralisasinya, ASN bahkan dituntut untuk mampu meningkatkan pelayanan publik agar

dapat memberikan inovasi pembangunan dan membangun prakarsa local (Sunda, Lumolos, & Sambiran, 2017, p. 2).

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang disesuaikan dengan aturan yang telah ditetapkan oleh lembaga ASN. Hal ini dapat dilihat dari pekerjaan yang telah dilakukan oleh pejabat daerah dalam menjalankan tanggung jawabnya. Sebenarnya ini sudah diubah untuk menyesuaikan dengan UU No 25 Tahun 2009 (David, 2007, p. 23).

Kedudukan dan tugas ASN merupakan salah satu tulang punggung otoritas publik dalam menciptakan pergantian peristiwa publik. Sebagai perangkat, mereka sebenarnya adalah bagian dari administrasi negara dan lebih jauh lagi sebagai kebutuhan yang mungkin muncul untuk memenuhi kewajiban mereka dan juga memberikan dukungan yang paling ideal kepada daerah setempat. Dalam hal ini kedudukan PNS sangat penting untuk terselenggaranya pelayanan publik secara efisien karena ASN memegang peranan yang sangat penting dalam kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Alhasil, sebagai salah satu ASN berkembang menjadi salah satu unsur yang berkontribusi dalam pengelolaan pelayanan publik.

Meskipun sudah ada kriteria kebijakan manajemen yang mengaturnya, namun sering dijumpai permasalahan pelayanan dalam pelaksanaannya. Namun, masalah penyampaian layanan yang tepat waktu, biaya layanan, dan pengembangan manajemen layanan terlalu rumit dan kurangnya sumber daya manusia yang memadai menjadi salah satu ruang lingkup hambatan langkah implementasi dan tahapan penyampaian administrasi publik berturut-turut. Hal ini benar-benar diperhatikan agar hal ini dapat dihindari. Kebutuhan akan kompetensi aparatur pemerintah dengan tujuan peningkatan manajemen juga dikembangkan agar aparatur dapat memahami seluk beluk pelayanan secara menyeluruh, beberapa kebijakan yang berlaku dalam tata kelola dan prosedur, serta perilaku yang diharapkan dari pegawai. Dari latar belakang diatas terdapat tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini anatara lain untuk mengenali peran aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik, serta untuk mengenali faktor-faktor yang pengaruhi peranan Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik (Studi di Kantor Kelurahan Ngagel Dalam Kota Surabaya).

Oleh karena itu, hal ini menjadi fokus utama yang menarik untuk diteliti, mengingat pentingnya kinerja dan kebutuhan setiap individu yang terlibat dalam suatu organisasi untuk memiliki kualitas tersebut. Kinerja tidak hanya mencakup hasil akhir, tetapi juga melibatkan proses kerja yang berlangsung, yang pada akhirnya akan menentukan tingkat pencapaian individu dalam pekerjaannya. Penting untuk memperhatikan bagaimana proses kinerja Aparatur Sipil Negara dapat berjalan dengan optimal, sehingga para pemimpin harus memberikan perhatian khusus terhadap upaya meningkatkan kinerja aparat tersebut (Sunda et al., 2017, p. 2).

## **Kajian Pustaka**

Negara Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan “Aparatur Negara” sebagai “aparat negara”, khususnya yang meliputi bidang kelembagaan, kepengurusan, dan kepegawaian yang bertugas menjalankan roda pemerintahan sehari-hari. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah jabatan bagi pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang dipekerjakan pada instansi pemerintah. Menurut Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara

Republik Indonesia Tahun 1945, pembahasan tentang ASN merupakan salah satu komponen dari penyelenggaraan kepegawaian negara yang berada di bawah kekuasaan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Semua tingkat pemerintahan diwakili oleh ASN, seorang penyelenggara negara. pelaksanaan penyelenggaraan negara dilakukan oleh ASN sebagai SDM penggerak penyelenggaraan kekuasaan publik. Setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), profesi pegawai negeri, pegawai negeri, dan anggota aparatur negara kini berganti nama menjadi ASN. Melalui Undang-Undang Aparatur Sipil Negara (UUASN) tanggal 15 Januari 2014, pengaturan kepegawaian telah diatur sedemikian rupa sehingga telah menggunakan sistem dan substansi kepegawaian, kelembagaan, kepengurusan, dan terminologi. Semua istilah ini dapat digunakan secara halus dalam makalah ini tanpa masalah. Dalam tulisan ini, istilah aparatur (aparatur/staf, personalia/pegawai, tenaga kerja, dll) lebih mengacu pada orang atau manusia (Republik Indonesia, n.d.).

Jadi dalam tulisan ini, mereka dikenali dalam pandangan barang yang serupa, khususnya orang. Akibatnya, istilah "aparatur", "karyawan", "pribadi", dan istilah terkait lainnya biasanya disebut sebagai "sumber daya manusia" (SDM).

Menurut Subarsono dalam Dwiyanto (Maulidiah, 2014, p. 136) merupakan produk birokrasi publik yang diterima warga pengguna dan masyarakat secara keseluruhan. Akibatnya, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang merupakan warga negara. Warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, perkawinan, dan kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin bangunan (IMB), izin penggunaan (HO), dan izin ekstraksi disebut sebagai pengguna dalam konteks ini. air bawah tanah, membeli air minum, listrik, dll.

Berkaitan dengan perhatian otoritas pemerintah terhadap penyelenggaraan administrasi publik, sebagaimana ditunjukkan oleh Wasistiono (Wasistiono, 2003, p. 41) bahwa; Faktanya, tidak semua pejabat pemerintah menyadari pentingnya sebuah layanan. Padahal, ungkapan "kalau bisa dipersulit, kenapa tidak dipermudah?", yang menunjukkan bahwa aparatur pemerintah pada umumnya tidak menyadari posisinya sebagai pelayan masyarakat dan filosofi pelayanan secara keseluruhan, karena hal tersebut merupakan hal yang konstan. terjadi selama proses pelayanan publik.

Pelaksanaan administrasi pada hakekatnya menyangkut pemenuhan suatu hak, bersifat intrinsik pada setiap orang, baik secara sendiri-sendiri maupun dalam perkumpulan (asosiasi) dan dilakukan secara umum.

Demikian dikemukakan oleh Moenir (Moenir, 1995, p. 41) bahwa: "pilihan untuk mendukung itu bersifat umum, berlaku untuk setiap individu yang berkepentingan dengan hak tersebut, dan oleh setiap perkumpulan yang pekerjaannya menawarkan jenis-jenis bantuan". Dari sudut pandang pemerintah, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pemberian hak, yang dapat berupa pelayanan atau hibah. Karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi penting pemerintahan, selain fungsi pemberdayaan dan pembangunan, persoalan pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibahas bagi pemerintah (Rasyid, 1997, p. 48).

## **Metode Penelitian**

Tempat yang dijadikan lokasi penelitian ini dilakukan ialah di Kantor Kelurahan Ngagel. Penelitian ini memakai metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dimaksud sebagai pendekatan yang menciptakan informasi, tulisan serta tingkah laku yang mendapati dari apa yang diamati (Sugiyono, 2013, p. 20). Pendekatan kualitatif dimaksudkan buat menguasai fenomena tentang apa yang dirasakan oleh subjek penelitian secara holistik (utuh), misalnya sikap, motivasi, kegiatan serta sebagainya (Moleong, 2012, p. 4).

Dalam melakukan penelitian, sangat penting untuk menggunakan metode yang tepat untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan literature/dokumen review. Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan adalah purposive sampling. Menurut Arikunto (2006), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak berdasarkan keacakan, wilayah, atau strata, tetapi berdasarkan pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. Sugiyono (Sugiyono, 2013, p. 317) menjelaskan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengidentifikasi permasalahan yang perlu dikaji dan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dari informan.

Subjek penelitian sebagai informan yang bakal membagikan bermacam data yang dibutuhkan sepanjang proses penelitian. Informan merupakan seseorang yang betul-betul mengenali sesuatu perkara ataupun kasus tertentu yang darinya bisa diperoleh data yang jelas, akurat, serta terpercaya baik berbentuk statement, keterangan maupun data-data yang bisa menunjang dalam pemenuhan perkara/kasus (Nazir, 2005, hlm. 16).

Menurut (Sugiyono, 2013, p. 172) informan penelitian meliputi sebagian rupa, yaitu: 1) Informan kunci (*Key Informant*) ialah mereka yang mengetahui serta mempunyai bermacam informasi pokok yang dibutuhkan dalam penelitian; 2) Informan utama ialah mereka yang ikut serta langsung dalam interaksi sosial yang diteliti; 3) Informan ekstra ialah mereka yang bisa membagikan data meski tidak langsung ikut serta dalam interaksi sosial yang diteliti.

## **Hasil dan Pembahasan**

Indikator berikut dapat digunakan untuk menyimpulkan dan menjelaskan peran Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik (Studi pada Kantor Kelurahan Ngagel Kota Surabaya Jawa Timur):

Pertama, fasilitas Menurut hasil wawancara, pekerjaan akan terus dipermudah dengan penggunaan komputer berkat keahlian dan profesionalisme Aparatur Sipil Negara yang memahami Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Karena, seandainya mesin tik masih digunakan, itu akan berfungsi kembali. Oleh karena itu, dalam hal Alat Bersama Negara membutuhkan informasi tentang inovasi, khususnya PC, diperlukan pendidikan dan persiapan dalam ilmu pengetahuan dan kemampuan inovasi.

Kedua, kualitas khusus yang tak tergoyahkan dari hasil rapat Saya kira sudah selayaknya BPN memberikan kehandalan dalam penggunaan PC untuk mempercepat total dalam pengurusan E-KTP atau memberikan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh BPN agar warga di Wilayah Ngagel dapat mengetahuinya. apakah rekaman sudah selesai atau belum. tanpa ada warga setempat yang pergi ke kantor Kelurahan Ngagel dari dalam kota pun

ujungnya belum lengkap. sehingga waktu dan jadwal penyelesaian EKTP, KK, dan Akta harus diatur dengan peraturan yang mengikat. Di Kantor Kelurahan Ngagel Dalam, Aparatur Sipil Negara tidak disiplin dalam bekerja, seperti bekerja lembur.

Ketiga, jaminan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pengelolaan kantor kelurahan Ngagel di Surabaya, Jawa Timur, meliputi penyediaan pelayanan publik bagi warga, mencapai rasa keadilan dengan tetap menekan biaya dan waktu serta mematuhi prinsip-prinsip yang komprehensif. prosedur guna memberikan rasa aman dan nyaman bagi penghuni.

Keempat, dari hasil wawancara, prosedur dalam pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa warga dapat terlayani dengan baik dengan kerangka waktu yang jelas untuk pengurusan E-KTP, KK, dan AKTA. Waktu pengurusan surat di Kantor Ngagel membutuhkan waktu 7 hari, menurut saya, waktu itu adalah rentang waktu yang sangat lama, lebih baik waktu pengurusan dikurangi menjadi 2 hari.

Kelima, waktu berbuah. Dari hasil pertemuan yang telah dilakukan, dapat diduga bahwa dengan terungkapnya penduduk pendatang di Kelurahan Ngagel, nantinya penduduk akan mendapatkan kenyamanan dalam pemerintahan terbuka, namun tidak semua penduduk melapor di Sub-Area. penghuni yang tinggal di setiap wilayah publik baik sebentar atau selamanya.

Keenam, biaya pelayanan publik berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Ngagel telah memberikan pelayanan secara cuma-cuma, pegawai telah memberikan bakti sosial kepada warga, dan telah memasang papan informasi kepada masyarakat. tempat sehingga warga dapat dengan mudah mengetahui persyaratan apa yang ingin mereka siapkan dan biaya apa yang akan dikeluarkan. Sehingga memberikan kontribusi kepada pejabat daerah di wilayah Ngagel Wajib memberikan data (lembaran sebagai stiker) yang harus ditempel di tempat-tempat terang atau sekolah-sekolah atau sekolah-sekolah besar yang berisi administrasi publik agar penduduk dan siswa menyadari bahwa mereka harus disimpan dalam buku penduduk setempat.

Ketujuh, kompetensi berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa warga pemerintahan desa mengalami rasa keadilan dalam pengelolaan E-KTP dan KK. Mereka juga secara konsisten memberikan kemudahan kepada warga dengan biaya yang relatif terjangkau dan sesuai prosedur yang merata, sedangkan pengelolaannya di Kantor Kelurahan membutuhkan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan ketujuh indikator tersebut, Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Ngagel telah menjalankan perannya sebagai ASN yaitu berbakti kepada negara atau memberikan pelayanan yang cukup baik kepada warga negara dengan rasa keadilan tanpa membedakan Ras, Agama, atau Suku, dan memberikan fungsi dan tugasnya ramah dan sopan. Namun Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Ngagel dalam bekerja tidak disiplin, terlihat dari keterlambatan.

Tabel 1. *Penelitian Terdahulu*

<i>Nama Penelitian dan Tahun</i>	<i>Judul Penelitian</i>	<i>Metode Penelitian</i>	<i>Hasil Penelitian</i>
Regurius Roberto Loi,	Peranan Aparatur Sipil Negara Dalam	Kualitatif dengan Pendekatan	Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Teluk Dalam, dalam Pengurusan E-

Gamosokhi Buulolo (2021)	Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan)	Deskriptif Lewat Teknik Wawancara dan Dokumentasi	KTP dan KK, ialah: berperan Baik dimana kita bisa melihat upayanya dalam mewujudkan Pelayanan yang baik semacam memberikan rasa keadilan kepada warga tanpa membeda-bedakan Suku, Ras, dan Agama. Meskipun terkadang memberikan ketidakpastian kepada masyarakat serta minimnya kehandalan dalam menguasai komputer (Loi & Buulolo, 2021, p. 177).
Yulianto (2020)	Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal	Kualitatif	Kualitas ASN harus berubah di era yang juga berubah yaitu memiliki kemampuan manajerial dan pengambilan keputusan, kecepatan, kelincihan, adaptabilitas dan teknologi informasi. Untuk penelitian selanjutnya penelitian merekomendasikan untuk melakukan studi tentang bagaimana mekanisme pelatihan tentang peningkatan kualitas ASN dapat diimplementasikan dengan pendekatan yang berbeda (Yulianto, 2020, p. 36).
Refly Setiawan (2016)	Peranan Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kota Bandar Lampung	Kualitatif	Penerapan etika dalam kehidupan sipil negara Aparatur Dinas Kependudukan dan catatan (Disdukcapil) Bandar Lampung dianggap cukup baik (Setiawan, 2016, p. 46).

Salah satu kegiatan dalam pengembangan pelayanan perizinan dan non perizinan sebenarnya adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen izin, sebenarnya proses dan pengelolaannya mulai berkembang melalui beberapa tahapan. Selain itu, perlu dicatat bahwa peningkatan hak masyarakat dalam pelayanan publik tersebut dan peningkatan kesejahteraan masyarakat merupakan dua tujuan.

Padahal, penyelenggaraan pelayanan publik sedang dikembangkan sebagai bagian dari kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, dengan setiap unit kerja di lingkungannya bertanggung jawab penuh atas semua aspek proses tersebut. Beberapa tugas Alat Bersama Negara harus dipandang ideal untuk dapat mendorong semua upaya dan membuat layanan yang lebih optimal untuk memberikan rasa kesetaraan kepada masyarakat dan tidak terpisah di antara individu. Meskipun posisi ini terkadang menghadirkan hambatan yang terlihat karena ketidakjelasan dan ketidakpastian publik, serta kurangnya ketergantungan dalam

menguasai semua cakupan dalam ruang lingkup layanan publik, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam penggunaannya. Tugas tambahan ASN adalah menjadi salah satu fasilitator dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, memastikan bahwa mereka yang membutuhkan bantuan dapat terlayani dengan baik (Putri & Yusa, 2016, pp. 4–5).

Hal ini sebenarnya merupakan salah satu komponen penting dalam mengembangkan perannya dalam memajukan bangsa sebagai aparatur sipil negara. Bahkan ASN memiliki peran yang signifikan dalam perumusan kebijakan pembangunan daerah dan nasional. Padahal, sejumlah pegawai ASN terjerat dalam upaya memperkaya diri melalui hasil-hasil lembaga. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam mengenai hal ini agar tidak memperluas cakupan ASN.

Peningkatan pelayanan publik pada hakekatnya memerlukan kebijakan pengelolaan pelayanan publik yang memahami standar yang telah ditetapkan, sehingga perlu dilakukan analisis kompetensi. Karena dengan adanya standar tersebut dapat dijadikan sebagai standar untuk pengembangan kompetensi dalam pelayanan publik. Keterampilan ini meliputi: 1) Kompetensi teknis yang diukur dengan tingkat spesialisasi pendidikan, pelatihan teknis fungsional, dan pengalaman teknis di tempat kerja; 2) Kompetensi manajerial, yang diukur dari tingkat pendidikan, pelatihan struktural atau manajemen, dan pengalaman kepemimpinan; 3) Kompetensi pemerintah, yang diukur dengan melengkapi sertifikasi kompetensi pemerintah, yang didokumentasikan dengan sertifikat dan dilaksanakan melalui sistem sertifikasi kompetensi pemerintah.

### **Kesimpulan dan Saran**

Kinerja pegawai daerah dalam pelaksanaan tugasnya menunjukkan bahwa pelayanan publik pada hakekatnya merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang disesuaikan dengan peraturan yang telah diberikan oleh lembaga ASN. Sebenarnya hal ini telah diubah untuk menyesuaikan dengan UU No. 25 Tahun 2009. Penyelenggaraan pelayanan publik sebenarnya dikembangkan sebagai bagian dari kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, dengan setiap unit kerja di lingkungannya bertanggung jawab penuh atas semua aspek proses tersebut. Tugas tambahan ASN adalah menjadi salah satu fasilitator dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, memastikan bahwa mereka yang membutuhkan bantuan dapat terlayani dengan baik.

Berdasarkan Hasil Pembahasan di atas Penelitian menyarankan bahwa untuk Penelitian Selanjutnya bisa meneliti terkait Efektivitas Pelatihan dan Training untuk ASN terhadap Pelayanan Publik dan Peningkatan Kompetensi Aparatur Sipil.

### **Daftar Pustaka**

- David, S. (2007). *Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Dwiyanto, A. (2006). *Penilaian Kinerja Organisasi pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Loi, R. R., & Buulolo, G. (2021). PERANAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan). *GOVERNANCE OPINION*, 6(2).
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moenir, H. A. S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya.

- Putri, P. A. M. A., & Yusa, I. G. (2016). PERANAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU. *Kertha Negara*, 4(4).
- Rasyid, M. R. (1997). *Makna Pemerintahan. Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Yarsif Watampone.
- Republik Indonesia. *Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Setiawan, R. (2016). Peranan Etika Aparatual Sipil Negara dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kota Bandar Lampung. *JURNAL KEBIJAKAN & PELAYANAN PUBLIK (E-JKPP)*, 2(2).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunda, C. M., Lumolos, J., & Sambiran, S. (2017). KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TALIKURAN KECAMATAN KAWANGKOAN UTARA. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).
- Theresia, A., & Andini, K. (2015). *Pembangunan Berbasis Masyarakat Acuan Bagi Praktisi, Akademisi dan Pemerhati Pengembangan Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Wasistiono, S. (2003). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Yulianto. (2020). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. *Prosiding Seminar Stiami* , 7(2).