

ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM
PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI KANTOR KELURAHAN
BANJAR SUGIHAN KOTA SURABAYA)

Angelus Farno, Mulus Sugiharto

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya

angelusfarno@gmail.com, mulus@uwp.ac.id

Abstrak

Pemerintah kelurahan merupakan unit pemerintah yang paling dasar pada hirarki yang diakui dalam system pemerintahan nasional . ini berarti bahwa pemerintah kelurahan merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan terdekat dengan masyarakat karena pemerintah kelurahan langsung melayani masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah kelurahan yang prima tidaklah muda, ada beberapa hal yang harus di perhatikan guna melakukan pelayanan yang baik. Pada perkembangannya kapasitas dari elemen pemerintah kelurahan maupun masyarakat juga menjadi tolak ukur dari kemajuan kelurahan. Berdasarkan hasil observasi penulis di dapatti kinerja pemerintah kelurahan Banjar sugihan sudah bagus namun masih ada satu dua orang aparatur yang masih memiliki kelemahan dalam setiap kali pelayanan terhadap masyarakat. Salah satunya di sebabkan oleh adanya kurangnya kedisiplinan aparatur dalam melayani masyarakat, yang akhirnya dapat berdampak pada kurang efektif dan efisien pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya terhadap masyarakat, dan kualitas layanan menjadi tidak maksimal. Berdasarkan hasil penelitian bahwa produktivitas, responsibilitas, akuntabilitas telah di laksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kata kunci : Kinerja, Aparatur Pemerintah Kelurahan, Pelayanan Publik

Abstract

The sub-district government is the most basic government unit in the hierarchy. recognized in the national government system, this means that the sub- district government is the organization at the forefront of organizing public services and closest to the community because the sub-district government directly serves the community. Organizing excellent village government is not easy, there are several things that must be considered in order to provide good service. In its development, the capacity from the elements of the sub-district government and the community are also a benchmark for progress. sub-district. Based on the results of the author's observations, the performance of the Banjar sub-district government was found Sugihan is good but there are still one or two officials who still have weaknesses in every service to the community. One of the reasons is the existence of lack of discipline among civil servants in serving the community, which can ultimately have an impact on the ineffective and inefficient services provided by the Banjar sub-district government. The City of Surabaya's lack of service to the community, and the quality of service is not optimal. Based on the research results, productivity, responsibility and accountability have been executed in accordance with the applicable provisions.

Keywords: Performance, Village Government Apparatus, Public Services

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah usaha suatu kelompok atau organisasi di suatu lembaga untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Salah satu bentuk pelayanan publik yang berada di suatu pemerintah yaitu administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan membangun sektor lain (firdaus 2020) . Pelayanan Publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan Publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan era reformasi dan otonomi daerah. Apa bila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah (kecamatan) dengan baik dan berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah (kecamatan) dikatakan berhasil. Sementara sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah atau kecamatan untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi termasuk perubahan global yang terjadi diberbagai bidang kehidupan masyarakat. Implementasi kebijakan otonomi daerah atau keseluruhan telah mendorong terjadinya perubahan, baik secara struktural fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintah daerah (kelurahan).

Dengan di keluarkannya peraturan pemerintah No. 73 tahun 2005 tentang kelurahan, di sebutkan kelurahan karena wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawa kecamatan. Sehubungan dengan hal tersebut maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang di ambil oleh pemerintah kabupaten atau daerah kota di bawa kecamatan (termasuk pembina dan pengawas aparatnya).begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan di tuntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang aasemakin berat. Karena itu, diperlakukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan, maupun pengawasan, sehingga di peroleh kinerja pemerintah yang baik. Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan dilembaga tempat dia berkeja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja merupakan tingkat pencapain hasil.

Dalam rangka membangun kualitass kinerja pemerintah yang efektif dan efisien di perlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, di perlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman, layanan,anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang peling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan.

Dikatakan sebagai ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk di

selesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk di tindaklanjuti. Disamping itu peran kelurahan diatas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat di pahami dan di dukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam pemberian hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik buruknya kinerja pemerintah kelurahan. Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pen capaian hasil pelaksanaan tugas maupun tugas dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat soran tajam dari masyarakat khususnya kinerja aparat kelurahan. Dengan adanya kebebasan dalam penyampaian pendapat, banyak di temukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah kelurahan, baik itu secara langsung yaitu melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi dan secara tidak langsung yaitu melalui tulisan kotak saran atau surat pembaca pada media massa.

Kinerja besarnya kontribusi yang di berikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian di perlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat di ketahui seberapa jauh pula tugas yang telah di kumpul melalui tugas dan wewenang yang di berikan dapat di laksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah di laksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah di tetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang di embanya.

Dalam persepektif pelayanan publik maka bagaimana kinerja organisasi dapat melayani dan memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik melalui sipil service dan publik service, yang merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Artinya kepada masyarakat diberi kebebasan untuk memenuhi sebagian besar kebutuhan akan barang dan jasa yang bersifat mekanisme pasar baik melalui sistem entrepreneurship maupun sistem privatisasi dalam suatu kerja sama kemitraan dengan pemerintah. Sedangkan pemenuhan hak-hak sipil dan politik merupakan monopoli pemerintah, tidak dapat diprivatisasikan atau dikontrakan kepada swasta dan masyarakat umum.

Secara etimologis kata kinerja dapat di samakan artinya dengan performance yang berasal dari bahasa inggris. Performance atau kinerja pada umumnya di berikan batasan sebagai

kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang di bebaskan kepadanya.

Menurut Nelvi Salim (2022), performance adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan dan sesuai dengan moral atau etika. Nelvi Salim (2022) dalam kutipanya mendefinisikan performance sebagai catatan tentang hasil-hasil yang di peroleh dan fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Kinerja dalam konteks prestasi kerja, menurut Gomes (2019) adalah suatu hasil yang di capai sebagai akibat dari perbuatan atau tindakan yang di lakukan. Sedangkan menurut Siagian (2001) bahwa prestasi kerja adalah hasil yang di capai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku bagi pekerjaan. Dari uraian tersebut di atas di ketahui bahwa yang di maksud dengan kinerja, performance atau prestasi kerja adalah penampilan kerja maupun hasil yang di capai oleh seorang baik barang/produk maupun berupa jasa yang biasanya di gunakan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan yang mencerminkan pengetahuan karyawan tentang pekerjaannya itu. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerjanya maka semakin tinggi pula kinerjanya.

Kinerja pada hakikatnya adalah bentuk perwujudan kerja seseorang pada suatu unit organisasi di mana dia bekerja. Agar tidak terjadi perbedaan dalam pemberian definisi kinerja, maka di ajukan beberapa definisi kinerja oleh beberapa ahli. Nelvi Salim (2022) menyatakan hasil kerja yang di tercapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien, apabila:

- a. Keluaran (output) adalah suatu yang di capai dari suatu kegiatan yang berupa fisik ataupun non fisik yang diharapkan dapat di rasakan langsung oleh masyarakat.
- b. Hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan yakni segala sesuatu yang mencerminkan fungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah(efek langsung), maka segala sesuatu kegiatan yang di lakukan atau di laksanakan pada jangka menengah harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut.
- c. Kaitan usaha dengan pencapaian adalah ukuran efisien yang mengaitkan usaha dengan keluaran pelayanan. Berdasarkan pemngertian di atas maka mengukur sumber daya yang di gunakan atau biaya per unit keluaran dan memberikan informasi tentang keluaran di tingkat tertentu dari penggunaan sumber daya, menunjukkan efisiensi relatif suatu unit jika

di bandingkan dengan hasil sebelumnya, tujuan yang di tetapkan secara internal, norma atau standar yang bisa di terima atau output yang bisa di hasilkan setara.

Kinerja atau performance merupakan prestasi yang di capai oleh seseorang karyawan tersebut dapat menggunakan segenap kemampuan pengetahuan, bagi tenaga kerja atau karyawan yang berbasis kompetensi, kinerjanya di ukur berdasarkan kemampuan, skil, dan attitude-nya pada setiap saat melaksanakan tugasnya. Kemampuan di tinjau dan penguasaan teori dan kemampuan praktis, misalnya lancar berbahsa asing, mampu mengoperasikan komputer, dan lain sebagainya.

Metode

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Dalam tipe penelitian ini menggambarkan atau melukiskan secara rinci sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta sifat-sifat serta hubungan fenomena yang di selidiki dari yang bersifat umum kekhusus. Menurut Sugiyono (2013:49-53) penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel gejala atau keadaan. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang mengendepankan penelitian data dengan berlandaskan pada pengungkapan apa-apa yang diungkapkan oleh responden dari data yang dikumpulkan berupah kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data yang dihasilkan berupah kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Data yang dikumpulkan tersebut berupah kata-kata hasil wawancara, dokumen pribadi, gambar, serta catatan di lapangan

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Produktivitas sebagai efisiensi dan efektivitas pelayanan aparaturkelurahan Banjar Sugihan dalam mempersembahkan kualitas pelayanan kinerja terhadap masyarakat kelurahan. Produktivitas merupakan sikap mental yang memiliki sudut pandang dimana saat ini akan lebih baik dari kemarin. Dari definisi tersebut melihat bahwa adanya sikap dan upaya untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dari hasil penelitian Pemerintah kelurahan Banjar Sugihan aparaur kelurahan harus mempertahankan aspek efektivitas, efisiensi maupun kualitas pada pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Hal ini karena sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa “untuk pelayanan saat ini saling bekerja sama

dengan masyarakat. Berbeda dengan pelayanan pada tahun-tahun sebelumnya, karena aparat tidak telalu memperhatikan masyarakat dan lebih mengutamakan orang dalam”. Pelayanan publik yang di laksanakan oleh aparat kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya berdasarkan penelitian sudah baik, yaitu sudah ada kesesuaian atau produktivitas yang sesuai harapan dari masyarakat. Secara keseluruhan pelayanan yang di berikan selama sudah bagus. Hal ini di ketahui bahwa pelayanan aparat kelurahan Banjar Sugihan sudah memuaskan masyarakat. Kualitas layanan saat ini menjadi perbincangan menarik dalam pelayanan publik. Kualitas Pelayanan merupakan dasar utama yang perlu di perhatikan guna melihat tingkat dari kepuasan dari penerima layanan. Ketidakpuasan layanan menjadi alat ukur bagaimana organisasi publik dalam menjalankan fungsinya telah sesuai dengan harapan dari masyarakat pada Kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya, kualitas layanan di tinjau dari kehandalan aparat kelurahan dalam memahami tugas yang di berikan masing-masing bidang.

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bawasanya kualitas pelayanan yang di berikan oleh aparat kelurahan sudah memuaskan masyarakat, begitupun sebaliknya aparat kelurahan melayani masyarakat dengan konsisten. namun masih ada satu dua orang aparat yang kinerjanya kurang ramah, dan lambat dalam melayanani masyarakat Hal ini dapat di ketahui bahwa kualitas pelayanan aparat kelurahan banjar sugihan suda bagus akan tetapi perlu meningkatkan lagi kedisiplinan, dan lebih mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Responsivitas merupakan sebuah keinginan organisasi dalam menyusun agenda-agenda yang di prioritaskan kearah pelayanan yang di harapkan masyarakat. Selain itu, responsivitas juga menggambarkan bagaimana program yang di buat dan di laksanakan selaras dengan kegiatan yang di lakukan. Pada kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya, responsivitas menjadi poin penting dimana kelurahan ini merupakan salah satu kelurahan yang terdapat di kecamatan Tandes. Keselarasan program kerja yang telah di susun tentunya beriringan dengan kebutuhan dari keinginan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari kelurahan ini. Oleh karena itu juga pentingnya menyelaraskan visi dan misi yang di miliki oleh Kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya dengan program kerja yang telah di buat. Kesesuaian tersebut tentunya tidak terlepas dari peran pegawai yang tanggap dalam segala sesuatu dan menyukseskan tujuan yang telah ditetapkan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa responsivitas aparat kelurahan terhadap masyarakat sudah baik dan cepat hal ini di harapkan untuk tetap mempertahankan hal tersebut. Responsibilitas menjelaskan bagaimana organisasi publik yang ada menjalankan

aktivitasnya sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan dari organisasi. Melihat responsibilitas Kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya dapat di lihat dari kesesuaian kerja aparatur dalam melayani masyarakat. Hal ini responsibilitas juga di lihat bagaimana tanggung jawab aparaturnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa responsibilitas aparatur sudah baik, begitupun sebaliknya. Aparatur kelurahan paham untuk mendahulukan tanggung jawab dan sangat merasa berkewajiban memberi pelayanan bagi masyarakat sebagai bagian dari tugas mereka. Petugas dalam melakukan pelayanan sudah baik dan petugas pelayanan nampak punya daya tanggap yang baik dan cepat, namun belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Hal ini di ketahui bahwa responsibilitas aparatur kelurahan terhadap masyarakat belum sepenuhnya memuaskan masyarakat.

Akuntabilitas kinerja kelurahan merupakan salah satu tanggung jawab dari alat ukur keberhasilan dari sebuah misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah di tetapkan secara berkala. Akuntabilitas juga dapat di wujudkan sebagai rasa tanggung jawab yang konsistensi terhadap keberadaan organisasi tersebut bagi kesejahteraan masyarakat. Kelurahan Banjar Sugihan menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik yang melayani masyarakat dimana laporan pertanggungjawabannya tentunya menjadi wujud dan acuan serta menjadi bahan evaluasi bagi kelurahan terhadap eksistensinya dalam mewujudkan visi dan misi Kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya. Dari hasil wawancara penulis dengan masyarakat dapat di lihat bahwa aparatur kelurahan memiliki prinsip akuntabilitas dan bisa bertanggung jawab terhadap pelayanan yang di berikan, misalnya memberikan informasi melalui media sosial atau whatsapp, maka pemerintahan kelurahan Banjar Sugihan mempunyai solusi cepat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga ini memberikan efek citra yang baik dalam pelayanan aparatur kelurahan Banjar Sugihan.

Pemerintah kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat baik, namun masih ada satu dua hal hambatan yang di alami oleh aparatur maupun masyarakat dalam proses pelayanan terhadap masyarakat antara lain: *sering di hadapi langsung oleh aparatur kelurahan* Banjar Sugihan Kota Surabaya dalam menjalankan pran dan kewajiban menyangkut syarat-syarat administrasi yang di butuhkan untuk mengurus berbagai hal di kantor Kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya. Namun seiring dengan perkembangan jaman aparatur kelurahan mengumumkan segala kebutuhan yang di perlukan oleh aparat melalui whatsapp RT, melakukan pelayanan di setiap balai RW

dan aparatur juga menyediakan aplikasi KLAMPID agar mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi atau mengumpulkan syarat-syarat yang di butuhkan aparatur kelurahan. Berdasarkan hal ini masyarakat kelurahan banjar sugihan kurangnya informasi yang di dapakan sehingga mereka juga kurang mengetahui apa saja yang di butuhkan masyarakat dalam proses pelayanan, akan tetapi karena dengan adanya whatsapp, pelayanan di setiap balai RW dan menyediakan aplikasi KLAMPID sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui apa saja yang perlu mereka siapkan dalam membutuhkan pelayanan dari aparatur kelurahan Bbanjar Sugihan Kota Surabaya.

Kedisiplinan di ambil dari kata disiplin. KBBI memberikan makna disiplin sebagai tata tertib atau ketaatan atau ketatan terhadap peraturan. Kata disiplin bisa juga di maknai sebagai sikap taat dan patuh pada nilai-nilai yang yang di yakini sebagai tanggung jawab baginya. Kedisiplinan bermula dari melewati berbagai proses pada serangkaian perilaku individu yang menggambarkan ketaatan pada nilai-nilai, sikap setia, teratur, dan ada perilaku tertib. Atas dasar itu kedisiplinan dapat di pahami pada awalnya lahir dari dalam individu masing-masing untuk mengikuti secara taat pada aturan- aturan yang ada. Kedisiplinan pada dasarnya berhubungan erat pada kesadaran akan hukum. Kesadaran seseorang pada hukum tentu menjadikanya juga akan taat kepada prinsip-prinsip yang memberih pengaruh bagi terbentuknya kedisiplinan. Atas dasar ini satu dari sekian cara yang di bisa buat untuk mencari solusi terhadap permasalahan kedisiplinan yaitu kesadaran hukum prangkat desa yang harus di tingkatkan. Sadar hukum berarti kesadaran terhadap hak dan kewajiban yang melekat padanya sebagai aparat Kelurahan. Rendahnya kedisiplinan bukan menjadi hal baru akan tetapi telah seperti permasalahan klasik bagi dunia pekerjaan slama ini. Tidak terkecuali yang di alami oleh aparatur kelurahan banjar Sugihan Kota Surabaya bahwa masih ada satu dua orang apaatur kelurahan yang terlambat masuk kantor, akan tetapi pada akhir-akhir ini aparatur kelurahan sudah cukup mematuhi aturan yang berlaku di Kelurahan banjar Sugihan, karena setiap mereka memiliki jadwal masing-masing berkunjung di setiap balali RW sesuai dengan jadwal yang sudah di ditetapkan. Ketidakdisiplinan juga akan menjadi permasalahan yang memiliki dampak besar bagi pemerintah desa dalam pelayanan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Ketidakdisiplinan aparatur Kelurahan akan berpengaruh pada tidak ada efektivitas saat melaksanakan fungsi dan tugasnya. Pemerintah Kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya mendapatkan perhatian khusus dari kepala Lurah sesuai dengan prinsip kedisiplinan pada waktu dan kedisiplinan pada kerja. Atas dasar ini pemerintah

kelurahan Banjar Sugihan perlu meningkatkan lagi tata tertib waktu, tertib bekerja, agar tidak mengulangi hal-hal ketidadisiplinan di waktu playanan sebelum- sebelumnya.

Penutup

Berdasarkan pembahasan pada hasil penelitian tentang Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain: *Pemerintah Kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya secara menyeluruh bisa di katakan baik, tetapi pada beberapa indikator masih belum seluruhnya sesuai dengan tata laksana kinerja pemerintah kelurahan untuk melaksanakan pelayanan bagi publik seperti kinerja aparatur kurang disiplin, dan lambat dalam melayani masyarakat, dan masih belum optimalnya penyampaian informasi terkait syarat-syarat administrasi. Evaluasi terhadap kinerja menjadi hal sangat diperlukan sebagai standar pengukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Kinerja lebih terarah dan sistematis dengan melaksanakan evaluasi sebagai upaya untuk memperbaiki kinerja menjadi lebih baik. Kinerja yang dihasilkan oleh organisasi dapat dilihat melalui berbagai dimensi seperti Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas aparatur kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya. Terdapat beberapa hambatan dalam penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan Banjar Sugihan Kota Surabaya yaitu kurangnya pengetahuan terkait dengan syarat-syarat yang di butuhkan dalam pelayanan dan kurangnya disiplin aparatur*

Referensi

- Bahri, Syamsul. Dkk. 2021. Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik. Skripsi Adminstrasi Publik.
- Darmawi, Edi. 2020. Analilisis Kunerja Aparatur Pemerintah Dalam Perspektif Good Governance. Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik. Volume 3, Nomor 2, April 2020.
- Fadila, Syarif, Dkk. 2018. Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Rangka Pelayanan Publik .Skripsi Admisrtasi Negara Universitas Terbuka.

Firdaus, Julita. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan e-Lampid Terhadap Kepuasa Masyarakat Di Kelurahan Babat Jerawat. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya.

Hasim,Djamil. 2021. Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung Dalm Pelayanan Di Kampung Manggonswan Distrik Kepulauan Aruki Kabupaten Supiori. Jurnal Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Istitut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak. Volume 16, Nomor 2, (2021).

Juharni, Dkk. 2019. Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju. Jurnal Program Studi Administrasi Publik. Volume 1, Nomor 2, Juni 2019.

Kencana, Novia. Dkk. 2019. Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Dikantor Kecamatan Seberang Ulu Ii Kota Palembang). Jurnal Pemerintahan Dan Politik Global. Volume 04, Nomor 2, Januari 2019.