SKRIPSI

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH SEBALO KECAMATAN BENGKAYANG KABUPATEN BENGKAYANG

Oleh

Feliks Jonathan
NIM. E1012201054

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

SKRIPSI

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH SEBALO KECAMATAN BENGKAYANG KABUPATEN BENGKAYANG

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Galar Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh

Feliks Jonathan
NIM. E1012201054

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH SEBALO KECAMATAN BENGKAYANG KABUPATEN BENGKAYANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada

Feliks Jonathan
NIM. E1012201054

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Drs. Sukamto, M.Si
NIP. 1960 100819 8703 1002

Tanggal : 26 - Juni 2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Mutmainnah, S.IP, M.PA
NIP. 199307122022032010

Tanggal : 24 - Juni 2025

HALAMAN PENGESAHAN

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH SEBALO KECAMATAN BENGKAYANG KABUPATEN BENGKAYANG

Oleh:

Feliks Jonathan
NIM. E1012201054

Dipertahankan di	: Pontianak
Pada Hari/Tanggal	: Kamis, 10 Juli 2025
Waktu	: 10.00 –12.00 Wib.
Tempat	: Ruang Sidang Skripsi

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama	Dosen Pembimbing Kedua
Drs. Sukamto, M.Si	Mutmainnah, S.IP, M.PA
NIP. 196010081987031002	NIP. 199307122022032010
Dosen Penguji Utama	Dosen Penguji Kedua
Prof. Dr. H. Martoyo, MA	Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP. 196010031986031004	NIP. 196405271992021001

Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura
Pontianak

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Feliks Jonathan: Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang. **Skripsi: Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak 2025.**

Tujuan penelitian ini adalah mendiskripsikan dan menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan **(**penerbitan surat keterangan pengantar**)** kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang, dilihat dari aspek akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas ASN di Kantor Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal transparansi dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas. Dari sisi responsibilitas, sebagian besar ASN telah menunjukkan kesadaran terhadap kewajibannya, namun masih terdapat kelemahan dalam konsistensi pelaksanaan tugas. Sementara itu, responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat dinilai belum optimal, ditandai dengan lambatnya tanggapan dan kurangnya inovasi pelayanan. Saran dalam penelitian ini adalah peningkatan kinerja ASN dalam memberikan pelayanan publik perlu difokuskan pada penguatan integritas, peningkatan kapasitas, serta pembenahan sistem pelayanan agar lebih akuntabel, bertanggung jawab, dan responsif terhadap masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Akuntabilitas, Responsibilitas, Responsivitas

ABSTRACT

Feliks Jonathan: Performance of Civil Servants in Providing Population Administration Services to the Community at the Sebalo Urban Village Office, Bengkayang Sub-District, Bengkayang Regency. Undergraduate Thesis, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak, 2025.

This research aims to describe and analyze the performance of Civil Servants (ASN) in the provision of population administration services, namely the issuance of introductory letters, to the community at the Sebalo Urban Village Office, Bengkayang Sub-District, Bengkayang Regency, through the aspects of accountability, responsibility, and responsiveness. The research employed a descriptive qualitative approach where the data were gathered through observation, interviews, and documentation. The results indicate that the accountability of the civil servants in the Sebalo Urban Village Office needs to be enhanced especially with regard to transparency and accountability in the execution of their duties. Responsibility wise, majority of the civil servants have been found to be conscious of their duties, yet there are still gaps in the uniformity of task execution. In the meantime, the responsiveness to community needs and complaints is rated as less than optimal, which is reflected in slow response and absence of service innovation. The research recommended that efforts to improve the performance of civil servants in providing public services should focus on strengthening integrity, enhancing capacity, and reforming service systems so that they become more accountable, responsible, and responsive to the community.

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul: Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang. Identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah belum maksimalnya kemampuan dan keandalan kinerja aparatur kelurahan dalam menyediakan pelayanan administrasi kependudukan **(**Penerbitan Surat Keterangan Pengantar**)** yang terpecaya kepada masyarakat. Tujuan penelitian adalah ingin mendiskripsikan dan menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan **(**penerbitan surat keterangan pengantar**)** kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang, dilihat dari aspek reliabilitas pelayanan, responsivitas pelayanan dan empati pelayanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi telaah kepustakaan dan penelitian Lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan administrasi kependudukan **(**Penerbitan Surat Keterangan Pengantar**)** diukur melalui tiga aspek penting, yaitu akuntabilitas**,** responsibilitas, dan responsivitas, antara lain: 1) Akuntabilitas ASN Kelurahan Sebalo menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal transparansi dan pelaporan kinerja kepada masyarakat. Beberapa prosedur belum dijalankan secara terbuka, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pertanggungjawaban perlu diperkuat agar pelayanan publik

lebih dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. 2) Responsibilitas ASN Kelurahan Sebalo tergolong cukup baik, di mana aparatur pada umumnya memahami tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam menjalankan tanggung jawab tersebut, yang dipengaruhi oleh faktor disiplin kerja, motivasi, dan ketersediaan sarana penunjang. 3) Responsivitas ASN Kelurahan Sebalo terhadap kebutuhan masyarakat dinilai masih belum optimal. Terdapat keterlambatan dalam menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat, serta kurangnya inovasi pelayanan yang berbasis kebutuhan publik. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sikap proaktif ASN dalam memahami dan merespon aspirasi masyarakat secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian, diberikan beberapa saran-saran perbaikan yaitu untuk meningkatkan akuntabilitas, disarankan agar ASN Kelurahan Sebalo lebih terbuka dalam pelaksanaan tugas, Dalam aspek responsibilitas, diperlukan peningkatan pemahaman dan komitmen ASN terhadap tugas dan fungsi masing-masing dan untuk meningkatkan responsivitas, ASN perlu dilatih untuk lebih peka terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Pengembangan sistem layanan berbasis teknologi, seperti pengaduan online atau aplikasi pelayanan digital, dapat menjadi solusi untuk mempercepat respon terhadap masyarakat. Selain itu, penting bagi instansi untuk menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan cepat dan tepat.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : FELIKS JONATHAN

Nomor Mahasiswa : E1012201054

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, Mei 2025

Yang membuat Pernyataan



FELIKS JONATHAN

NIM. E1012201054

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah

(Thomas Alva Edison)

PERSEMBAHAN:

Puji Syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa, Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini ku persembahkan kepada:

1. **Kedua Orang Tuaku : Carolinus L.G (Alm) dan Mariana**
2. **Saudara Kandungku : Titi Julianti, Benediktus dan Helena Bertha**

yang tercinta dan tersayang yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat, baik moril maupun materiil selama menjalankan pendidikan sampai skripsi ini terselesaikan dan kesuksesan memang diperoleh karena adanya dukungan orang lain. Namun kesuksesan tidak terlepas dari hasil perjuangan dari diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang". Penulis menyadari, bahwa hasil penulisan ini masih jauh dari sempurna, baik dalam penyusunan kalimat maupun dalam penggunaan kata-kata. Sehubungan dengan itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya konstruktif agar kekurangan dan kelemahan dapat diatasi. Penulisan skripsi ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan baik moril maupun materiil dari bapak Drs. Sukamto, M.Si, selaku Dosen pembimbing utama dan Ibu Mutmainnah, S.IP, M.PA, selaku Dosen pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan masukan sehingga terselesainya laporan penulisan skripsi ini. Di samping perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Prof. Dr. H. Martoyo, MA, selaku Dosen penguji utama dan Dr. Yulius Yohanes, M.Si, selaku Dosen penguji pendamping yang telah banyak memberikan masukan sehingga terselesainya penulisan skripsi.
3. Lurah Sebalo Kecamatan Bengkayang beserta staf dan masyarakat yang telah banyak memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan masalah Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang.

Pontianak, Mei 2025
Penulis

FELIKS JONATHAN
NIM. E1012201054

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL AWAL i
SAMPUL DALAM ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
RINGKASAN SKRIPSI vii
PERNYATAAN KEASLIAN ix
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN x
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR BAGAN xvi

BAB I. PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Permasalahan 8
1.3. Fokus Penelitian 9
1.4. Rumusan Masalah 9
1.5. Tujuan Penelitian 9
1.6. Manfaat Penelitian 10

BAB II. KAJIAN PUSTAKA 12

2.1 Konsep Kinerja 12
2.2 Konsep Pelayanan Publik 19
2.3 Hasil Penelitian yang Relavan 25
2.4 Kerangka Pikir Penelitian 28
2.5 Pertanyaan Penelitian 30

BAB III. METODE PENELITIAN 31

3.1 Jenis Penelitian 31
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 32
3.3 Tempat dasn waktu Penelitian 32
3.4 Subjak dan Objek Penelitian 34
3.5 Teknik Pengumpulan Data 34
3.6 Alat Pengumpul Data 35
3.7 Teknik Analisis Data 36
3.8 Teknik Keabsahan Data 37

BAB IV. GAMBAR UMUM PEMERINTAH KELURAHAN SEBALO KECAMATAN BENGKAYANG KABUPATEN BENGKAYANG 39

4.1 Kedudukan 39
4.2 Visi dan Misi 39
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi 41
4.4 Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Sebalo 48
4.5 Keadaan Pegawai Pemerintah Kelurahan Sebalo 49
4.6 Peralatan Kantor 54
4.7 Pelayanan Administrasi Kependudukan 56

BAB V. KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENGANTAR KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SEBALO KECAMATAN BENGKAYANG KABUPATEN BENGKAYANG 60

5.1. Reliabilitas Pelayanan 62
5.2 Responsivitas pelayanan 72
5.3 Empati Pelayanan 79

BAB VI. PENUTUP 87

6.1 Kesimpulan 87
6.2 Saran-Saran 88

DAFTAR PUSTAKA 57
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

3.1 Waktu Penelitian 33

4.1 Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin Tahun 2024 50

4.2 Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan dan Jenis Kelamin Tahun 2024 51

4.3 Keadaan Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural, Pendidikan dan Pengkat Tahun 2024 53

4.4 Keadaan Peralatan Kantor Lurah Sebalo Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang Tahun 2024 54

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Alur Pikir Penelitian	29
4.1.	Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang	48

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Layanan Publik dapat didefinisikan sebagai penyedia layanan atau melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan. Pelayanan Publik merupakan kegiatan seseorang atau sekelompok orang yang disertai faktor-faktor dasar dari sistem, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi hak kepentingan orang lain. Tujuan pelayanan publik antara lain mempersiapkan layanan publik sesua kehendak atau kebutuhan publik, dan menyatakan pilihan dan cara akses yang disediakan oleh pemerintah kepada publik dengan tepat (Mounir: 2014).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah menjadi baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah

untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satunya adminitrasi sebuah desa (Kamaruddin: 2019).

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan Kabupaten Bengkayang, terutama dalam kaitannya dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Sebalo, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di tingkat kelurahan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan Surat Keterangan Pengantar, dapat dilakukan dengan lebih terorganisir dan terstruktur**,** yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peraturan ini juga berperan dalam memberikan dasar yang jelas terkait tugas, fungsi, dan kewenangan setiap aparat di Pemerintah kelurahan. Dengan adanya pembagian tugas yang lebih jelas, kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Sebalo dapat lebih terarah dan efektif. Karena setiap ASN memiliki tanggung jawab yang lebih terukur, yang akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Administrasi Publik dapat dicirikan sebagai bentuk pelayanan dalam upaya untuk melayani kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam sebuah lingkup di kabupaten. Administrasi publik adalah kegiatan individu atau kelompok yang digabungkan dengan elemen penting dari kerangka kerja, sistem, dan strategi tertentu untuk memenuhi hak istimewa dan kepentingan orang lain. Tujuan administrasi publik antara lain mempersiapkan administrasi publik sesuai keinginan atau kebutuhan masyarakat umum, dan

mengungkapkan keputusan dan teknik akses yang diberikan oleh otoritas publik kepada masyarakat agar sesuai dan tepat sasaran (Mounir: 2017). Karena masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang diterimanya, maka pelayanan publik menjadi ukuran yang paling nyata. Selain itu, kualitas pelayanan menjadi hal yang diminati banyak orang dan dapat dirasakan langsung di semua lapisan masyarakat.

Pegawai merupakan aktor utama yang memegang peranan penting dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan, tentunya peran tersebut diperlukan untuk mewujudkan pemerintahan yang mandiri. Sebagai pelaku penyelenggaraan pemerintahan, pegawai diharapkan memiliki kualitas kinerja yang baik dan memiliki pola pikir yang inovatif, produktif, efisien, mandiri, serta memiliki dedikasi moral yang tinggi. Dengan upaya yang dilakukan setiap pegawai untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dengan mudah mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanan, membuka pemikiran inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Penilaian kinerja juga menjadi tolok ukur keberhasilan organisasi tidak hanya pada organisasi bisnis, namun juga pada organisasi atau lembaga pemerintah sebagai penyedia layanan publik (Fattah: 2017). Pemerintah dituntut untuk terus melakukan survei mengenai keinginan masyarakat dan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kualitas merupakan topik penting dalam memberikan layanan. Penilaian kinerja publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perilaku penyelenggara negara atau lembaga

pemerintah dalam menjalankan tugas dan wewenangnya terhadap masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu. Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang dilakukan manajemen penilai untuk menilai kinerja pegawai dengan cara membandingkan kinerja pegawai dengan uraian tugas atau uraian dalam bentuk jangka waktu tertentu, biasanya setiap akhir tahun. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja setiap pegawai dalam mengembangkan kualitas pekerjaannya, memberikan bimbingan dan tindakan perbaikan selanjutnya terhadap pekerjaan yang tidak sesuai dengan uraian tugas.

Penilaian kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk menggambarkan bagaimana otoritas publik terhadap masyarakat karena dengan sifat pelayanan publik yang lebih baik maka kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat tercipta dan badan publik dapat membangun bidang-bidang yang luas, karena kekuatan (pelayanan yang baik) itu menurut masyarakat dapat menjadi nilai baik terhadap pegawai negeri. Sesuai amanat pasal 18 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, penyelenggara pemerintahan daerah harus berupaya meningkatkan mutu pelayanan publik agar mengutamakan penyelenggaraan urusan pemerintahan dengan melayani masyarakat. Hal ini didukung dengan tingginya pegawai yang selalu mengerjakan pekerjaan secara maksimal sehingga mempengaruhi hasil dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat daerah.

Indeks kepuasan pelayanan merupakan salah satu strategi untuk mengatasi permasalahan dan meningkatkan kinerja pejabat publik. Sebagai wujud implementasi kebijakan otonomi daerah, peningkatan kualitas pelayanan tentu akan berdampak pada kepuasan pengguna layanan. Hal ini membutuhkan pengorbanan yang luar biasa dari pegawai dalam memberikan administrasi yang baik kepada masyarakatnya. Namun, meskipun upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah dilakukan, kenyataannya di lapangan seringkali terdapat kendala yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Apakah kantor kelurahan dalam hal ini pegawai sudah memberikan loyalitas dalam pekerjaannya atau justru sebaliknya? Adanya beberapa jumlah pengaduan dari masyarakat sekitar menunjukkan bahwa administrasi di sebuah kelurahan belum sepenuhnya menetapkan sistem pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat. Hal ini diyakini berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat kepada sebuah kelurahan.

Kelurahan Sebalo merupakan salah satu instansi yang ada di Kecamatan Bengkayang. Instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab terhadap Pelayanan Publik. Berdasarkan fenomena yang terjadi berkaitan dengan reliabilitas kinerja pelayanan aparatur kelurahan Sebalo sudah terlaksana tetapi belum maksimal, karena masyarakat masih merasa kurang puas terhadap kualitas dan kecepatan layanan, yang berdampak pada kepercayaan terhadap kinerja aparatur kelurahan. Selain itu, prosedur pelayanan administrasi masih berbelit-belit yang dapat memperlambat proses pelayanan, karena masyarakat harus melalui banyak tahapan yang tidak efisien. Hal tersebut disebabkan

kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur kelurahan, sehingga menghambat kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan administrasi yang efektif.

Masyarakat Kelurahan Sebalo sering mengalami keterlambatan dalam mendapatkan tanggapan dari kinerja aparatur kelurahan atas permohonan atau keluhan, yang menunjukkan kurangnya responsivitas aparatur kelurahan. Dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Selain itu, terbatasnya saluran komunikasi yang efektif antara aparatur dan masyarakat yang membuat informasi tidak tersampaikan dengan baik. Untuk itu dalam rangka meningkatkan responsivitas pelayanan administrasi, maka perlu melakukan reformasi dalam sistem pelayanan, dengan meningkatkan pelatihan bagi aparatur kelurahan, serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Ini akan membantu menciptakan layanan administrasi yang lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kemudian masih banyak aparatur kelurahan yang belum sepenuhnya memahami atau merasakan kebutuhan dan harapan masyarakat, yang mengurangi kinerja aparatur kelurahan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kepada masyarakat Sebalo, seperti interaksi yang kurang baik antara aparatur dan masyarakat yang dapat menghambat terciptanya hubungan yang empatik, karena masyarakat merasa diabaikan dan terdapat kecenderungan sikap kurang ramah atau acuh tak acuh dari sebagian aparatur, sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan dan kesannya menjauhkan masyarakat. Selian itu, adanya tekanan pekerjaan dan keterbatasan sumber

daya sering kali membuat aparatur kesulitan untuk memberikan perhatian yang memadai kepada masyarakat. Untuk meningkatkan empati dalam pelayanan, administrasi perlu dilakukan peningkatan pelatihan keterampilan lunak (*soft skills)* bagi aparatur, dan penekanan pada pentingnya hubungan interpersonal, serta menciptakan budaya pelayanan yang lebih peduli dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini tentunya akan membantu membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi yang diberikan.

Mengenai kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan di kelurahan, telah ada penelitian terdahulu yang mengkajinya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Subhan Djaya dan Aan Agung Darmawan (2020), dengan judul "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Batangkalu Kecamatan Sombaopu Kabupaten Gowa". Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas, kuantitas, dan pelaksanaan tugas. Adapun peningkatan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Batangkaluku Kabupaten Gowa diantaranya berwujud, kehandalan, dan Ketanggapan.

Penelitian lainnya, dilakukan oleh Michellia Agustin (2015) yang berjudul "Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan kepada masyarakat dalam penelitian ini masih perlu adanya peningkatan kualitas layanan, karena masih

adanya masyarakat yang membicarakan durasi waktu sebuah layanan yang relatif lama. Disisi lain, masih adanya masyarakat yang mendapat perlakuan khusus, artinya aparatur belum menempatkan statusnya sebagai pelayan masyarakat sesuai dengan fungsinya.

Selaras dengan kedua penelitian tersebut, dan berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di lapangan, yang menegaskan masih adanya keluhan warga Kecamatan Sebalo terhadap pelayanan yang diberikan otoritas setempat, sekaligus dengan mengingat bahwa Pelayanan Publik sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 ayat (7) Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Publik "Dinyatakan bahwa Administrasi Publik merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan dan acuan penilaian terhadap hakikat administrasi sebagai komitmen dan komitmen pelaksanaan terhadap daerah setempat dalam struktur bantuan yang bermutu, cepat, sederhana, masuk akal dan terukur". Adapun yang membedakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah terdapat pada teori yang digunakan. Maka dengan itu, peneliti tertarik untuk mengkaji dan menganalisis lebih dalam mengenai manajemen kinerja pegawai di kelurahan dengan memilih judul "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang".

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum maksimalnya kemampuan dan keandalan kinerja aparatur kelurahan dalam menyediakan pelayanan administrasi kependudukan **(**Penerbitan Surat Keterangan Pengantar**)** yang terpecaya kepada masyarakat:
2. Belum maksimalnya aparatur kelurahan dalam membantu dan menyediakan pelayanan administrasi kependudukan **(**Penerbitan Surat Keterangan Pengantar**)** secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

1.3 Fokus Penelitian

Agar penelitian ini lebih terfokus, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini pada: kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan **(**Penerbitan Surat Keterangan Pengantar**)** kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang.

1.4 Perumusan Masalah

Mengacu kepada permasalahan yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, sebagai suatu kerangka dasar pemikiran dalam penelitian ini yang konsisten dengan kajian mengenai permasalahan yang dihadapi, maka selanjutnya dirumuskan masalah tersebut sebagai berikut: Bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan **(**Penerbitan Surat Keterangan Pengantar**)** kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang.

.1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang beserta permasalahan sebagaimana dalam uraian tersebut yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk

menggambarkan dan menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan **(**penerbitan surat keterangan pengantar**)** kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sebalo Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang, dilihat dari aspek akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini, kiranya dapat memberikan berbagai manfaat diantaranya:

1. Manfaat Teoritis, bagi dunia akademis diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan dan perkembangan program studi Ilmu Administrasi Publik khususnya kajian Manajemen Publik.
2. Manfaat Praktis,
   a. Bagi Pemerintah Kelurahan sebalo, hasil penelitian ini diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat dan relevan, membantu pemerintah dalam membuat keputusan yang lebih baik dan strategis terkait kebijakan dan program serta dapat mengidentifikasi isu-isu yang dihadapi oleh masyarakat dan kebutuhan yang belum terpenuhi, sehingga pelayanan dapat disesuaikan.
   b. Bagi masyarakat Kelurahan Sebalo, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi kebutuhan dan masalah yang dihadapi masyarakat, sehingga pemerintah dapat meningkatkan kualitas dan relevansi layanan yang diberikan serta dapat membantu dalam memperbaiki kualitas, efisiensi, dan transparansi layanan kepada

masyarakat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan warga dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukannya.