

**PERANAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan)**

Oleh:

Regurius Roberto Loi ¹⁾

Gamosokhi Buulolo ²⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2)}

E-mail :

reguriusrobertoloi@gmail.com ¹⁾

gamosokhibuulolo@gmail.com ²⁾

ABSTRACT

The role of the State Civil Apparatus in providing public services is a series of activities to provide certainty when it is carried out in accordance with the plans, rules and objectives that have been set. Supervision is intended to prevent or correct errors, irregularities, discrepancies, and other settlements that are not in accordance with the assigned duties and authorities. The aims of this study are: To determine the role of the State Civil Apparatus in improving public services, and To determine the factors that influence the role of the State Civil Apparatus in improving public services (Study at the Teluk Dalam Subdistrict Office of South Nias Regency). Where in this study using a Qualitative Method with a Descriptive Approach through Interview and Documentation Techniques. Based on the results of research as a public service that has the trust of the community, they must always refer to the total satisfaction of customers which is the main goal in providing services. Therefore, quality improvement should be continuous/continuous regarding the Role of the State Civil Apparatus in improving public services (Study at the Teluk Dalam District Office of South Nias Regency) will be illustrated in the description with reference to several indicators, namely: Facilities, Technical Reliability, Guarantees, Procedures public services, completion time, public service costs, competence. Of the seven indicators, the performance of the state civil apparatus is still lacking in providing public services due to the lack of facilities and infrastructure at the Teluk Dalam sub-district office so that work is slow and public services are not completed on time. the time. Research at the Teluk Dalam Sub-district Office shows that there are several State Civil Apparatuses that are still lacking in providing public services with limited office stationery that still uses typewriters, the number of employees is still lacking, employee attendance schedules are often late so that public services are not on time.

Keywords : Public Service, State Civil apparatus

ABSTRAK

Peranan Aparatur Sipil Negara dalam membagikan pelayanan publik serangkaian aktivitas buat membagikan kepastian waktu dilaksanakan cocok dengan rencana, aturan-aturan serta tujuan-tujuan yang sudah diresmikan. Pengawasan dimaksudkan buat menghindari maupun buat membetulkan kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, serta penyelesaian yang lain yang tidak cocok dengan tugas serta wewenang yang sudah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini ialah : Buat mengenali peranan Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik, serta buat mengenali faktor-faktor yang pengaruhi Peranan Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik (Studi di Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan). Dimana dalam penelitian ini memakai Metode Kualitatif dengan Pendekatan

Deskriptif lewat Teknik Wawancara dan Dokumentasi. Bersumber pada hasil dari penelitian selaku pelayanan publik yang menemukan keyakinan dari warga, mereka wajib tetap mengacu pada kepuasan total para pelanggan yang ialah tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Sebab itu revisi mutu sebaiknya secara terus menerus/berkesinambungan menimpa Peranan Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik (Studi di Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan) hendak tergambar dalam penjelasan dengan mengacu pada beberapa indikator, yaitu: Fasilitas, Keandalan Teknis, Jaminan, Prosedur layanan publik, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan publik, Kompetensi. Dari ketujuh indikator tersebut, Kinerja Aparatur Sipil Negara masih kurang dalam membagikan pelayanan publik sebab minimnya sarana fasilitas serta prasarana di Kantor Camat Teluk Dalam sehingga pekerjaan menjadi lelet serta pula pelayanan publik tidak selesai pas pada waktunya. Penelitian di Kantor Camat Teluk Dalam kalau terdapatnya sebagian Aparatur Sipil Negara masih kurang dalam memberikan pelayanan publik dengan keterbatasan perlengkapan tulis di Kantor yang masih memakai mesin tik, jumlah pegawai yang masih kurang, jadwal kehadiran pegawai kerap terlambat sehingga pelayanan publik tidak pas waktu.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara

PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara selaku sumber daya manusia merupakan selaku penggerak roda organisasi dalam menggapai tujuan dan mewujudkan tujuan serta target yang sudah ditetapkan organisasi, bila produktivitas sumber daya manusia yang besar. Kebalikannya bila produktivitasnya rendah maka sumber daya manusia tidak merupakan asset lagi, melainkan sebagai beban organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia dalam hal ini pegawai tersebut wajib dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna serta sukses guna dalam menggapai misi serta tujuan organisasi.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara bahwa untuk penyelenggaraan tugas pemerintahan serta pembangunan secara berdayaguna serta sukses guna, dibutuhkan Aparatur Sipil Negara yang profesional, bertanggungjawab, jujur serta adil, lewat pembinaan yang dilaksanakan bersumber pada sistem prestasi kerja serta sistem karier yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja. Di dalam penerapan syarat tersebut, kebijakan pemberdayaan

ditunjukkan buat menggapai dayaguna, hasilguna serta nilai tambah Aparatur Sipil Negara dalam organisasi, dengan menghasilkan keunggulan yang berbasis sumberdaya.

Dalam operasional visi serta misinya, BKN selaku salah satunya Lembaga Pemerintah Non Departemen yang bertugas menopang Presiden dalam menyelenggarakan kebijakan manajemen Aparatur Sipil Negara, dituntut sanggup berperan aktif buat lebih memaknai tugas serta perannya selaku agen transformasi (agent of changes) dalam penyelenggaraan manajemen Aparatur Sipil Negara dituntut sanggup berfikir jauh ke depan guna memandang arah baru serta menstimulasikan sikap prosedural manajemen Aparatur Sipil Negara, meningkatkan perilaku akomodatif terhadap tuntutan mutu Aparatur Sipil Negara, dan tumbuhnya inisiatif lokal selaku konsekuensi otonomi serta desentralisasi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ialah aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara bisa dilihat dari kinerja pegawai Kecamatan Teluk Dalam dalam melakukan tugasnya dalam pelayanan publik untuk warga. Kantor Kecamatan Teluk Dalam selaku faktor pelaksana dibidang pelayanan publik antara lain, registrasi Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) serta Kartu Keluarga (KK) yang kinerjanya masih kurang dalam membagikan pelayanan publik kepada warga dari sumber informasi berdasarkan (<https://www.kabar-investigasi.com/2020/03/kabupaten-nias-selatan-zona-merah-dalam.html> yang diakses tanggal 23 April 2020). Kalau pelayanan publik di Kecamatan Teluk Dalam masuk dalam zona merah ialah pelayanan publik yang kurang baik, minimnya pegawai, serta memiliki fasilitas yang sangat terbatas, pelayanan publik yang membutuhkan waktu lama serta anggaran yang mahal sehingga sangat memberatkan serta membebani warga.

TINJAUAN PUSTAKA

Peran itu berasal dari kata peran. Peran mempunyai makna adalah seperangkat tingkat yang diharapkan oleh masyarakat. Perannya adalah bagian dari tugas utama yang perlu dilakukan. Menurut Theresia (2015:74) Ini menyatakan bahwa fungsi tersebut mencakup kewajiban hak yang terkait dengan suatu kedudukan. Menurut Mushuri (2013:204) beranggapan bahwa peran merupakan aspek dinamika dalam bentuk pola tindakan abstrak dan konkret dan di setiap keadaan organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa peranan merupakan pola tindakan yang

diambil oleh aparatur sipil negara baik secara individu maupun bersama-sama yang dapat menyebabkan suatu peristiwa. Ini berarti bahwa posisi yang dimiliki oleh seseorang seperti camatan, Sekretaris camatan dan Karyawan, dengan posisi ini, Kabupaten Teluk Dalam akan memiliki lebih banyak wewenang untuk menegakkan peraturan dalam kehidupan masyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Peranan dapat ditafsirkan sebagai perilaku seseorang yang diatur dan diharapkan dalam posisi tertentu, pendapat dari para ahli mempunyai maksud, yaitu posisi tertentu, adalah orang yang memiliki lebih banyak tanggungan dalam kehidupan sosial akan lebih besar dari peran dan tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang dipimpinnya. Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Alat Sipil Sipil dalam Pasal 1, ayat 1 tentang kepegawaian yang merumuskan para Pegawai Negeri, adalah sebagai berikut sebagai warga Negara Republik Indonesia yang memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh pejabat berwenang dan diberikan tugas Posisi jabatan negeri atau di serahkan oleh tugas-tugas terintegrasi dan lainnya berdasarkan undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Dalam konteks pemerintah Kelurahan, menuntut keterbukaan, tanggung jawab, responsif dan kreativitas semua tingkatan perangkat Aparatur Sipil Negara. Di dunia global saat ini, sangat diperlukan untuk kemampuan sumber daya manusia untuk menyediakan layanan administrasi reguler dan reseptif untuk berbagai tantangan secara akurat, bijaksana dan efektif. Dalam hubungan dengan

kapasitas Aparatur Sipil Negara berhubungan dengan pekerjaan adalah situasi pada seseorang yang sepenuhnya mampu, efisien, sukses, berhasil menjalankan pekerjaan mereka untuk menghasilkan sesuatu yang optimal.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dalam pasal 2 ayat 1 tentang pokok-pokok kepegawaian mengatakan serta peran pegawai negeri sipil ialah sebagai berikut :

1. Pegawai Negeri Sipil terdiri dari
 - a. Pegawai Negeri Sipil
 - b. Anggota Tentara Nasional Indonesia
 - c. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia
2. Pegawai Negeri sebagai mana di maksud dalam ayat 1 huruf a terdiri dari
 - a. Pegawai Negeri Sipil pusat
 - b. Pegawai Negeri Sipil daerahDisamping Pegawai Negeri sebagai di maksud dalam ayat 1 pejabat yang berwenang bisa mengangkat pegawai tidak tetap.

METODE PENELITIAN

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. (Sugiono 2013: 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: 4).

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.

Menurut (Sugiono, 2013:172) informan penelitian meliputi sebagian rupa, yaitu

1. Informan kunci (*Key Informan*) 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

Kecamatan Teluk Dalam merupakan salah satu Kecamatan di daerah Kabupaten Nias Selatan yang di pimpin oleh Camat yang bernama Dionisius Wau, SE., MM. Kecamatan Teluk Dalam berbatasan dengan Kecamatan Toma serta Kecamatan mazino sebelah selatan ialah Kecamatan Fanayama sebelah barat ialah Kecamatan Luahagundre Maniamolo serta sesudah itu sebelah timur ialah Laut Indonesia.

Kecamatan Teluk dalam terletak di ketinggian antara 0 hingga dengan 800 meter diatas permukaan laut serta keadaan

alamnya yang berbukit. Daerah Kecamatan Teluk Dalam luasnya 490 km². Dengan jumlah penduduk merupakan 76,750 Jiwa. Ibukota Kecamatan Teluk Dalam merupakan dimana jarak desa tersebut dengan kantor bupati merupakan 1 km. Ada pula batas-batas daerah Kecamatan Teluk Dalam :

Sebelah Utara :
Kecamatan Toma
Sebelah Selatan :
Kecamatan Fanayama
Sebelah Barat :
Kecamatan Luahagundre
Maniamolo
Sebelah Timur : Laut
Indonesia

Kecamatan Teluk Dalam terbentuk tahun 2003, hasil dari pemekaran Kabupaten Nias. Dari hasil pemekaran itu, terbentuklah, yang menjadi 38 desa wilayah pemerintahan Kecamatan Teluk Dalam

Struktur Organisasi Kecamatan Teluk Dalam

Organisasi ialah salah satu guna manajemen yang berarti dengan terdapatnya manajemen yang baik otomatis dalam pengaturan tugas tiap bidang hendak tertata dengan baik pula supaya suatu industri bisa berjalan dengan baik, sehingga diperlukan struktur organisasi.

Sumber pada hasil penelitian yang dicoba ialah dengan memandang struktur organisasi yang terbuat oleh Kecamatan Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan, hingga mempunyai struktur organisasi. Kekuatan dari stuktur organisasi ini terletak pada realitas jika pengawasan (kontrol) yang bisa diperoleh lewat

pelimpahan wewenang dan tanggung jawab yang jelas serta tidak terbagi-bagi.

Dengan terdapatnya struktur organisasi hingga bisa diperoleh sebagian keuntungan yaitu:

1. Terdapatnya penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan yang dimiliki
2. Menjauhi terbentuknya konflik dalam pelaksanaannya
3. Terdapatnya guna serta tanggung jawab dari tiap – tiap pegawai.

Camat ialah selaku kepala Kecamatan yang memiliki tugas melakukan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati buat menganggunangi sebagian urusan otonomi wilayah serta menyelenggarakan tugas universal pemerintahan Dalam menyelenggarakan tugas kecamatan memiliki guna :

1. Mengkoordinasi aktivitas pemberdayaan warga;
2. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman serta kedisiplinan universal;
3. Mengkoordinasi pelaksanaan serta penegakan Peraturan Perundang-undangan;
4. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana serta fasilitas universal
5. Mengkoordinasi penyelenggaraan aktivitas Pemerintahan di tingkatan Kecamatan;
6. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa
7. Melakukan pelayanan warga yang jadi ruang lingkup tugasnya serta ataupun yang belum dilaksanakan pemerintahan desa.
8. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Sekretaris memiliki tugas menyelenggarakan urusan universal, kepegawaian, program, keuangan, perencanaan, penilaian, serta mengkoordinasikan penerapan tugas satuan organisasi. Sekretaris dalam melakukan tugas memiliki guna :

1. Menyusun rencana kerja Sekretariat;
2. Merumuskan kebijakan teknis kesekretariatan;
3. Menyelenggarakan urusan universal;
4. Menyelenggarakan urusan program;
5. Menyelenggarakan urusan kepegawaian;
6. Menyelenggarakan urusan keuangan;
7. Menyelenggarakan urusan perencanaan dan penilaian;
8. Mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas satuan organisasi;
9. Mengevaluasi serta penataan laporan penerapan rencana kerja Sekretariat;
10. Melakukan tugas-tugas lain yg diberikan oleh Camat.

Subbagian Universal memiliki tugas menyelenggarakan urusan universal serta kepegawaian.

Subbagian Universal dalam melakukan tugas memiliki guna:

1. Mempersiapkan bahan formulasi kebijakan teknis urusan universal;
2. Menyelenggarakan urusan surat-menyurat, kearsipan, keputusan, dokumentasi, informasi, peralatan, serta rumah tangga;
3. Menyusun bahan rencana kebutuhan pegawai,

pengembangan pegawai, kepangkatan, hak dan kewajiban pegawai, pembinaan pegawai serta tata usaha kepegawaian.

Subbagian Keuangan memiliki tugas menyelenggarakan urusan keuangan, perencanaan, serta penilaian.

Subbagian Keuangan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. Mempersiapkan bahan formulasi kebijakan teknis urusan keuangan, perencanaan, dan penilaian;
2. Melakukan anggaran, perbendaharaan, pembukuan, dan penataan laporan keuangan;
3. Mengkoordinasikan penetaan kerja.

Kasi Pemerintahan memiliki tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dan melakukan pengoordinasian serta pembinaan penyelenggaraan pemerintahan. Kasi Pemerintahan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. Merumuskan rencana kerja Seksi Pemerintahan;
2. Merumuskan kebijakan teknis Pemerintahan;
3. Mengkoordinasikan aktivitas pemerintahan ditingkat kecamatan;
4. Membina pemerintahan desa.

Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa memiliki tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dan melakukan koordinasi, pembinaan, dan pengembangan perekonomian serta pembangunan Desa/Kelurahan.

Kasi Pemberdayaan warga desa dalam melaksanakan tugas memiliki fungsi:

1. Menyusun rencana kerja Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/ Kelurahan;
2. Merumuskan kebijakan teknis Pemberdayaan Masyarakat Desa /Kelurahan
3. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi pengembangan ekonomi warga.

Kasi Pelayanan Universal memiliki tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dan melaksanakan penyelenggaraan pelayanan universal. Kasi Pelayanan Umum dalam melakukan tugas memiliki fungsi:

1. Menyusun rencana kerja Seksi Pelayanan Umum;
2. Merumuskan kebijakan teknis Pelayanan Umum;
3. Menyelenggarakan dan membina Pelayanan Umum;
4. Menyelenggarakan pelayanan warga yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan ataupun yang belum bisa dilaksanakan pemerintahan desa.

Kasi Ketentraman dan Kedisiplinan memiliki tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dan melaksanakan koordinasi serta pembinaan penyelenggaraan ketentraman dan Kedisiplinan.

Kasi Ketentraman dan Kedisiplinan dalam melakukan tugas memiliki fungsi:

1. Menyusun rencana kerja Seksi Ketentraman dan Kedisiplinan
2. Merumuskan kebijakan teknis Ketentraman dan Kedisiplinan;

3. Mengkoordinasikan serta membina Ketentraman dan Kedisiplinan;

4. Mengkoordinasikan dan menyelenggarakan penegakan peraturan perundang-undangan.

Kasi Kesejahteraan Sosial memiliki tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dan melakukan koordinasi, pembinaan, dan pengembangan kesejahteraan social warga.

Kasi Kesejahteraan Sosial dalam melakukan tugas memiliki fungsi:

1. Menyusun rencana kerja Seksi Kesejahteraan Sosial;
2. Merumuskan kebijakan teknis kesejahteraan masyarat;
3. Mengkoordinasikan pengembangan pembelajaran non resmi dan informal;
4. Mengkoordinasikan dan membina seni serta budaya;
5. Mengkoordinasikan dan membina kesehatan dan keluarga berencana.

Pembahasan dari Hasil Penelitian

Maka Peranan Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik (Studi di Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan) bisa disimpulkan dan penjelasan dengan mengacu pada beberapa indikator, ialah:

1. Fasilitas

Dari hasil wawancara yang telah aku jalani, hingga bisa saya simpulkan kalau dengan terdapatnya keahlian dan profesionalisme Aparatur Sipil Negara yang bisa memahami Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), hingga pekerjaan hendak terus menjadi gampang dengan

pemakaian komputer. Sebab jika Mesin Tik yang masih digunakan hingga hendak memperlambat pekerjaan. Oleh sebab itu jika Aparatur Sipil Negara kurang menguasai teknologi khususnya Komputer hingga diperlukan Pendidikan dan pelatihan dalam bidang kemampuan IPTEK.

2. Kehandalan teknis

Dari hasil wawancara yang telah saya jalani, hingga bisa saya simpulkan bahwa sepatutnya Aparatur Sipil Negara memberikan kehandalan dalam memakai computer sehingga terciptanya kecepatan tuntas dalam pengurusan E-KTP atau memberikan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh Aparatur Sipil Negara sehingga warga desa yang terdapat di Kecamatan Teluk Dalam bisa mengenali apabila telah tuntas ataupun tidak berkasnya tersebut tanpa harus masyarakat menghadiri Kantor Camat Teluk Dalam dari pedalaman desa tapi kesimpulannya belum tuntas pula. Hingga sepatutnya terdapatnya peraturan yang mengikat buat menetapkan waktu serta agenda selesainya E-KTPserta KKdan Anggaran yang dikeluarkan buat pengurusan surat-surat wajib jelas serta terbuka data buat warga universal serta bisa kita amati kalau Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Teluk Dalam dalam bekerja tidak disiplin contohnya keterlambatan jam masuk kerja.

3. Jaminan

Dari hasil wawancara yang telah aku jalani, hingga aku bisa menyimpulkan bahwa dalam pengurusan di Kantor Camat Teluk Dalam dalam membagikan pelayanan publik kepada warga, memperoleh rasa keadilan dengan waktu dan pengeluaran yang relatif terjangkau serta cocok dengan prosedur yang menyeluruh sehingga mempunyai rasa keamanan dan kenyamanan kepada warga.

4. Prosedur dalam pelayanan publik

Dari hasil wawancara yang aku jalani, hingga bisa aku simpulkan bahwa dengan terdapatnya waktu dan batasan waktu yang jelas dalam pengurusan E-KTP dan KK hingga warga bisa terlayani dengan baik. Waktu pengurusan surat-surat di Kantor Camat Teluk Dalam membutuhkan waktu sepanjang 14 hari menurut saya bahwa waktu tersebut lumayan lama sekali lebih baik dikurangi dengan lama pengurusan sepanjang 7 hari.

5. Waktu penyelesaian

Dari hasil wawancara yang telah aku lakukan, Maka bisa aku simpulkan bahwa dengan adanya pelaporan warga pendatang di Kecamatan Teluk Dalam nantinya warga memiliki kemudahan dalam pelayanan publik, namun tidak seluruh warga melapor di Kecamatan dengan itu maka diperlukan tiap pemerintahan desa wajib melaksanakan pencatatan penduduk yang bertempat tinggal di tiap area publik nya baik secara sementara maupun menetap.

6. Biaya pelayanan publik

Maka bersumber pada hasil wawancara yang telah aku lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kecamatan Teluk Dalam telah memberikan biaya yang cukup terjangkau sehingga warga dengan gampang memperoleh KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) semacam biaya KTP sebesar Rp. 3.000 (tiga ribu rupiah) dan KK sebesar Rp. 13.000 (tiga belas ribu rupiah) melihat dari besarnya biaya tersebut hingga sepatutnya terdapat inisiatif dari pemerintah Kecamatan lewat staff pegawai memberikan sosialisasi kepada warga dan juga membuat papan informasi ditempat umum supaya warga bisa mengetahui dengan gampang persyaratan apa saja yang hendak dipersiapkan dan pengeluaran yang hendak dikeluarkan. Untuk itu aku memberikan masukan kalau pelayan publik di Kecamatan Teluk Dalam wajib memberikan informasi (selembaran berbentuk stiker) yang harus ditempelkan ditempat umum ataupun Sekolah-sekolah maupun akademik besar yang berisikan tentang pelayanan publik sehingga warga serta Mahasiswa mengetahui kalau pentingnya mereka tercatat di buku penduduk Kecamatan.

7. Kompetensi

Bersumber pada hasil wawancara yang telah aku lakukan, hingga bisa di simpulkan kalau dalam kepengurusan E-KTP dan KK di

pemerintah desa warga memperoleh rasa keadilan dan senantiasa memberikan kemudahan kepada warga dengan waktu dan pengeluaran yang relatif terjangkau serta sesuai dengan prosedur yang merata tetapi dalam kepengurusan nya di Kantor Camat hingga membutuhkan waktu yang lumayan lama.

Maka dapat aku simpulkan dari ketujuh indikator tersebut tentang peranan Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik merupakan Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Teluk Dalam telah melakukan perannya selaku ASN ialah mengabdikan kepada negara ataupun memberikan pelayanan yang lumayan baik kepada warga dengan rasa keadilan tanpa membeda-bedakan Ras, Agama, Suku, dan memberikan fungsi serta tugasnya dengan ramah dan sopan, tetapi Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Teluk Dalam dalam bekerja tidak disiplin bisa dilihat dari keterlambatan masuk kerja, dan Keterlambatan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Peranan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Teluk Dalam, dalam pengurusan E-KTP dan KK, ialah: berperan baik dimana bisa kita lihat upayanya dalam mewujudkan pelayanan yang baik semacam memberikan rasa keadilan kepada warga tanpa membeda-bedakan suku, ras dan agama. Meskipun terkadang memberikan ketidakpastian dan

kejelasan kepada masyarakat serta minimnya kehandalan dalam menguasai komputer sehingga memperlambat pengurusan E-KTP dan KK maka untuk itu dibutuhkan Pendidikan dan pelatihan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) khususnya Komputer dan Laptop secara berkala kepada Aparatur Sipil Negara buat memudahkan dan menciptakan kualitas dan profesionalisme dalam sesuatu pekerjaan yang meski terkadang semacam tingkatan kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Teluk Dalam masih mengecewakan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi peran Aparatur Sipil Negara ialah masih minimnya pengawasan dari Pemerintah Kabupaten Nias Selatan serta masih minimnya peran aktif masyarakat dalam memberikan masukan berbentuk saran dan kritik terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Teluk Dalam, adapun yang menjadi faktor yang mempengaruhi peranan Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik Kecamatan Teluk Dalam yakni keterbatasan sumber daya manusia dengan jumlah yang kurang memadai dan masih kurangnya profesional kinerja, masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan pelayanan publik, dan juga masih kurang fasilitas di Kecamatan Teluk Dalam sehingga pelayanan publik menjadi lambat.

Saran

1. Meningkatkan dan memelihara fasilitas yang sudah ada, untuk memperlancar pelayanan kepada masyarakat, Camat

harus menyediakan fasilitas yang lengkap seperti komputer, ruang tunggu, papan informasi dan lain-lain yang memadai. Dan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan publik perlu perawatan agar dapat bekerja dengan baik dan tidak mengganggu pelayanan publik, hal tersebut wajib dicoba demi kelancaran pelayanan publik.

2. Kepada Camat Teluk Dalam diharapkan melaksanakan pengawasan kepada Aparatur Sipil Negara guna untuk lebih disiplin dan handal berkomputer dalam pengurusan KK dan E-KTP tepat waktu, agar tujuan instansi bisa tercapai yang pada akhirnya bisa menimbulkan citra yang baik kepada instansi.
3. Untuk Aparatur Kecamatan Teluk Dalam agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karna pelayanan publik yang terjadi selama ini masih dikatakan lelet.
4. Diharapkan kepada Aparatur Sipil Negara untuk melakukan sosialisasi secara berkala untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus rekomendasi E-KTP, KK dan surat lainnya, dan Pemerintah Kabupaten Nias Selatan harus memberikan perhatian serius kepada seluruh Kecamatan dengan menambah jumlah fasilitas yang berbasis Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK).

DAFTAR PUSTAKA

- Atep, Adya Barata. 2013. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Yudhistira: Jakarta
- Hardiyansyah. 2012. *Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik (dalam*

- perspektif otonomi daerah*). Gava Media. Yogyakarta.
- Istianto, Bambang. 2011. *Demokrasi Birokrasi di Era Reformasi*. STIAMI Jakarta dengan Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Juliantara, Dadang, Dick, 2009, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Mushuri, Maschab. 2013. *Politik Pemerintahan Di Indonesia*. PolGov-UGM. Yogyakarta.
- Moleong, Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosada Karya: Bandung:
- Moenir H.A.S 2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sinambela, Lijan, Poltak, dkk, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik Bumi Aksara*, Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Theresia, Aprillia. Andini, Krisnha dkk 2015. *Pembangunan Berbasis Masyarakat Acuan Bagi Praktisi, Akademisi dan Pemerhati Pengembangan Masyarakat*. Alfabeta. Bandung.
- Kasmir, 2006. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Peraturan Perundang-Undangan:

- ✓ Undang-Undang Dasar 1945
- ✓ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik
- ✓ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- ✓ Mentari Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

Sumber Media Online:

(<https://www.kabar-investigasi.com/2020/03/kabupaten-nias-selatan-zona-merah-dalam.html> yang diakses tanggal 23 April 2020).