

## KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TANAMODINDI KECAMATAN MANTIKULORE KOTA PALU

Anandka Pradana<sup>1)\*</sup>, Rahmawati Halim<sup>2)</sup>, Muhammad Afandi<sup>3)</sup>

<sup>1</sup> Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako  
[anandkapradana@gmail.com](mailto:anandkapradana@gmail.com)

<sup>2</sup> Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako  
[rahmawatihalim1972@gmail.com](mailto:rahmawatihalim1972@gmail.com)

<sup>3</sup> Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako  
[fandisupra666@gmail.com](mailto:fandisupra666@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui kinerja ASN dalam pelayanan publik di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu dengan metode deskriptif kualitatif menggunakan teori Agus Dwiyanto (2012) yang mencakup lima indikator kinerja. Dasar penelitian ini adalah field Research (penelitian lapangan), jenis data yaitu data primer dan sekunder. Sedangkan Teknik pengumpulan data dengan menggunakan Teknik purposive sampling, informan dalam penelitian berjumlah 6 orang. Pengumpulan data dan bahan dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN secara umum belum optimal sepenuhnya. Pada indikator produktivitas, ASN dinilai baik karena mampu memberikan pelayanan cepat, tertib, transparan, dan efektif meski ada kendala di lapangan. Pada indikator kualitas layanan, ASN juga baik karena memberikan pelayanan ramah, cepat, komunikatif, serta teliti sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Pada indikator responsivitas, ASN menunjukkan kinerja baik karena tanggap dalam situasi mendesak, tetap teliti, dan mudah dihubungi sehingga memudahkan masyarakat. Selanjutnya, pada indikator akuntabilitas, ASN dinilai baik karena pelayanan berlangsung transparan, jelas, dan mudah dipahami. Namun pada indikator responsibilitas, masih terdapat kelemahan berupa kurang disiplin waktu dan ketidakkonsistenan kehadiran, sehingga masyarakat kadang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Produktivitas

## ***ABSTRACT***

*This research aims to examine the performance of Civil Servants (ASN) in public service at the Tanamodindi Sub-District Office, Palu City. The study employed a descriptive qualitative method using Agus Dwiyanto's (2012) theory, which consists of five performance indicators: productivity, service quality, responsibility, responsiveness, and accountability. This study is based on field research with both primary and secondary data. Data were collected through purposive sampling with six informants, using observation, interviews, and documentation as the main techniques. The findings show that the overall performance of ASN has not yet been fully optimal. In terms of productivity, ASN performed well by providing services that were fast, orderly, transparent, and effective, despite several challenges in the field. For service quality, ASN demonstrated good performance by being polite, quick, communicative, and thorough, which improved public satisfaction. In terms of responsiveness, ASN showed good performance by responding quickly in urgent situations, remaining meticulous, and being easily accessible to the community. On the accountability indicator, ASN also performed well since service procedures were transparent, clear, and easy to understand. However, regarding responsibility, weaknesses were found, particularly in time discipline and consistency of attendance, which often caused delays and forced the public to wait longer to receive services.*

**Keywords:** *Performance, Public Service, Productivity*

Submisi: 07-10-2025

Diterima: 08-10-2025

Dipublikasikan: 11-11-2025

## PENDAHULUAN

Kinerja aparatur sipil negara (ASN) merupakan hasil kerja, produktivitas, dan kontribusi yang diberikan oleh pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan publik dan menjalankan kebijakan pemerintahan. Kinerja ASN di Indonesia menunjukkan dinamika yang bervariasi antar daerah dan instansi, mencerminkan keberagaman tantangan sekaligus kemajuan reformasi birokrasi. Indeks Reformasi Birokrasi pada tahun 2024 yang dirilis Kementerian PANRB menunjukkan peningkatan kinerja birokrasi Indonesia dengan skor nasional mencapai 67,15 % naik 2,92 % dibanding tahun sebelumnya. Capaian ini didorong oleh kemajuan signifikan dalam pelayanan publik (70,2%) yang ditopang percepatan digitalisasi, serta peningkatan tata kelola sumber daya manusia aparatur sipil negara (66,8%) berkat penerapan sistem merit dan pelatihan berbasis kompetensi.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang aparatur sipil negara menjelaskan bahwa aparatur sipil negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah atau diserahi tugas negara lainnya dan diberikan penghargaan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Nilai dasar ASN dijabarkan dalam kode etik dan perilaku ASN seperti berorientasi pada pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptive dan kollaborative.

Selanjutnya, dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang aparatur sipil negara menyatakan bahwa kinerja pegawai ASN dilaksanakan demi mencapai tujuan dan sasaran organisasi melalui peningkatan hasil kerja dan perilaku kerja, penguatan peran pimpinan, dan penguatan kolaborasi. Kinerja pegawai aparatur sipil negara (ASN) merupakan gambaran mengenai sejauh mana seorang pegawai mampu melaksanakan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam mencapai tujuan organisasi atau instansi pemerintah. Kinerja ASN tidak hanya dilihat dari aspek kuantitas, tetapi juga kualitas, efektivitas, dan efisiensi dalam bekerja. Bagi individu, kinerja ASN yang baik akan menjamin terlindunginya pelayanan sipil dan penegakan hukum akan berjalan dengan baik. bagi masyarakat, kinerja ASN akan memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai ketataan ASN terhadap hukum dan aturan yang dilaksanakan dengan baik.

ASN dapat dipahami sebagai sebuah sistem yang mengatur pengelolaan sumber daya manusia dalam lingkungan pemerintahan. Sistem ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pengadaan, pengembangan karier, hingga pemberhentian pegawai. Penting untuk dicatat bahwa konsep ASN berbeda dengan konsep pegawai negeri yang dikenal sebelumnya. ASN memiliki cakupan yang lebih luas dan menekankan pada profesionalisme serta kinerja dalam pelayanan publik. Dengan demikian, ASN tidak hanya sekedar status kepegawaian, tetapi juga mencerminkan sebuah paradigma baru dalam pengelolaan aparatur pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 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. Pelayanan publik bertujuan untuk

meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberikan kemudahan, dan memastikan terpenuhinya hak-hak sipil setiap individu. Pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan, mulai dari layanan administratif, penyediaan barang, hingga jasa publik.

Pada umumnya dalam kehidupan bermasyarakat dibutuhkan pelayanan yang baik dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Masyarakat senantiasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Seiring dengan perkembangan globalisasi, masyarakat semakin responsif, partisipatif, dan kritis terhadap hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Namun, dalam praktiknya, tidak sedikit masyarakat yang masih menghadapi kendala dan mengeluhkan perilaku maupun respon aparat pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan. Padahal, pelayanan publik merupakan fungsi utama negara (public service) yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang unggul dan profesional.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Derita Tumangger (2021) menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan pada kinerja ASN, terutama dalam hal tanggung jawab terhadap waktu dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi. Selain itu, kepemimpinan kepala desa dinilai perlu lebih tegas dan disiplin dalam mengarahkan bawahannya. Kekurangan inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai kinerja ASN, khususnya di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu.

Seiring waktu, tuntutan masyarakat terhadap kinerja ASN semakin tinggi. Masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik menilai kinerja aparatur dari kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk menghadirkan pelayanan publik yang memuaskan. Hal ini juga sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menegaskan pentingnya profesionalitas, integritas, akuntabilitas, dan responsibilitas ASN dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Regulasi ini menekankan bahwa ASN bukan hanya pelaksana administrasi, tetapi juga pelayan masyarakat yang wajib menjunjung tinggi disiplin dan konsistensi dalam menjalankan tugas.

Kelurahan Tanamodindi merupakan salah satu kelurahan di Kota Palu yang memiliki 16 Pegawai, terdiri atas Lurah, Sekretaris Lurah, tiga Kepala Seksi, dan tiga staf di tiap-tiap seksi. Pelayanan publik yang diberikan meliputi penerbitan surat pengantar pembuatan KTP, KK, surat keterangan akta kelahiran, kematian, usaha, perkawinan dan perceraian, hingga pembayaran distribusi sampah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, secara umum kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi dinilai cukup baik. Pada indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas, ASN mampu memberikan pelayanan cepat, ramah, transparan, serta bertanggung jawab sesuai prosedur. Namun, pada indikator responsibilitas masih ditemukan kelemahan, khususnya terkait kedisiplinan waktu dan konsistensi kehadiran ASN di kantor, sehingga masyarakat terkadang harus menunggu lebih lama.

Dalam menganalisis kinerja tersebut, peneliti menggunakan teori Agus Dwiyanto (2012:50) yang menekankan lima indikator kinerja, yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Secara teoritis, indikator ini menggambarkan bahwa kinerja ASN bukan hanya diukur dari jumlah atau output pelayanan, tetapi juga dari kualitas, kecepatan respon, kepatuhan terhadap aturan, serta

pertanggungjawaban kepada publik. Secara empirik, hasil penelitian di Kelurahan Tanamodindi menunjukkan bahwa ASN telah memenuhi sebagian besar indikator, meski masih terdapat kelemahan dalam aspek responsibilitas yang perlu diperbaiki melalui peningkatan disiplin dan pengawasan. Hal ini sekaligus menegaskan bahwa implementasi regulasi terbaru, yaitu UU No. 20 Tahun 2023, perlu lebih diinternalisasikan agar ASN mampu menjalankan tugas secara profesional, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana Kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik Di Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu . Metode deskriptif berfungsi untuk menggambarkan kondisi dan fakta lapangan apa adanya tanpa menggunakan hipotesis, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih objektif tentang realitas yang terjadi.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati proses pelayanan berbasis aplikasi secara langsung, wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci untuk menggali pengalaman dan persepsi, sedangkan dokumentasi dipakai untuk melengkapi data primer melalui arsip, laporan, dan dokumen resmi. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh langsung dari wawancara dan observasi, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen resmi maupun literatur terkait.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua teknik, yaitu purposive sampling dan aksidental sampling. Menurut Sugiyono (2013:85), purposive sampling adalah teknik penentuan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu, yakni individu yang dinilai memiliki informasi relevan dengan topik penelitian . Jumlah informan sebanyak enam (6) orang, terdiri dari: Kepala Lurah Dan (2) Aparatur Sipil Negara, serta tiga (3) orang masyarakat Kelurahan Tanamodindi.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Model Interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014: 134-142), yang terdiri atas beberapa langkah yaitu reduksi data dilakukan untuk menyaring data penting sesuai fokus penelitian, kondensasi digunakan untuk mengelompokkan data ke dalam tema-tema tertentu, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, sedangkan penarikan kesimpulan bertujuan menghasilkan interpretasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja ASN mengacu pada hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik, pembangunan, dan penjaga kepentingan negara. Agus Dwiyanto (2012) "Hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi atau individu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, yang diukur berdasarkan standar efektivitas, efisiensi, kualitas, dan akuntabilitas

untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

**Tabel 1.**  
**Jenis Layanan di Kelurahan Tanamodindi**

No	Nama Layanan
(1)	(2)
1.	Surat Keterangan Penghasilan
2.	Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah
3.	Surat Keterangan Kematian
4.	Surat Keterangan Usaha
5.	Surat Keterangan Janda/Duda
6.	N1-N4
7.	Surat Keterangan Domisili Kantor
8.	Surat Izin Keramaian
9.	Surat Keterangan Ekonomi Lemah
10.	Surat Keterangan Belum Menikah
11.	SPPT

**(Sumber: Pemerintah Kelurahan Tanamodindi, 2025)**

Berdasarkan temuan fakta di lapangan dapat dinilai bahwa pada indikator Produktivitas, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi secara umum dinilai baik. Hal ini ditandai dengan pelayanan yang cepat, tertib, transparan, dan memuaskan masyarakat. ASN mampu menyelesaikan layanan administrasi dalam waktu relatif singkat, mulai dari beberapa menit hingga kurang dari satu jam, tergantung jenis layanan yang dibutuhkan, serta menunjukkan ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data. Kendala yang muncul, seperti dokumen masyarakat yang belum lengkap, antrean yang ramai, atau lurah yang sedang menghadiri rapat, dapat diminimalisir melalui komunikasi yang baik dari petugas sehingga pelayanan tetap dirasakan efektif.

Hasil wawancara dan temuan fakta di lapangan dapat dinilai bahwa pada indikator Kualitas Layanan, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi secara umum dinilai baik. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan ASN memberikan pelayanan yang ramah, sopan, cepat, dan komunikatif kepada masyarakat. ASN selalu menanyakan kebutuhan masyarakat secara langsung, memberikan informasi dengan bahasa sederhana yang mudah dipahami, serta teliti dalam memeriksa berkas sebelum diproses. Proses pelayanan rata-rata berlangsung singkat, meskipun untuk layanan yang lebih kompleks membutuhkan waktu tambahan, namun tetap dilakukan dengan kesabaran serta keterbukaan dalam menjelaskan prosedur.

Berdasarkan rangkaian analisa di atas dapat disimpulkan bahwa pada indikator Responsivitas, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi sudah berjalan cukup baik. Hal ini tercermin dari kemampuan ASN merespons cepat dan sigap ketika masyarakat menghadapi situasi mendesak tanpa menunda pelayanan, sekaligus tetap menjaga ketelitian dalam prosesnya. Selain itu, ASN juga dinilai mudah dihubungi dan dijangkau ketika dibutuhkan,

sehingga masyarakat merasa terbantu serta memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ASN mampu memberikan pelayanan yang tanggap, terbuka, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan publik.

Berdasarkan beberapa analisa di atas dapat disimpulkan bahwa pada indikator Responsibilitas, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi belum berjalan sepenuhnya dengan baik. Hal ini terlihat dari masih adanya kekurangan dalam kedisiplinan waktu, baik karena keterlambatan hadir maupun meninggalkan kantor sebelum jam istirahat. Namun demikian, ketika pelayanan diberikan, ASN tetap menunjukkan rasa tanggung jawab dan komitmen dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat hingga tuntas. Kondisi ini mencerminkan bahwa secara substantif nilai responsibilitas sudah terpenuhi, meskipun perlu adanya perbaikan pada aspek disiplin waktu agar kualitas pelayanan publik dapat lebih optimal dan konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwa pada indikator Akuntabilitas, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi dinilai cukup baik. Prosedur dan hasil pelayanan sudah jelas, transparan, serta mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui penyediaan papan alur pelayanan, banner persyaratan dokumen, serta pemanfaatan media informasi seperti website kelurahan yang mendukung keterbukaan akses. Selain itu, ASN juga aktif memberikan penjelasan dengan sabar menggunakan bahasa sederhana, sehingga masyarakat merasa terbantu dalam memahami setiap tahap pelayanan. Kondisi ini mencerminkan adanya komitmen ASN dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pelayanan publik, yang pada akhirnya meningkatkan rasa percaya dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kelurahan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap lima indikator kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Tanamodindi, dapat disimpulkan bahwa kinerja ASN secara umum sudah berjalan dengan cukup baik. Pada indikator produktivitas, ASN mampu memberikan pelayanan cepat, tertib, transparan, serta efektif meskipun masih terdapat kendala teknis di lapangan. Pada kualitas layanan, ASN menunjukkan sikap ramah, sopan, komunikatif, dan profesional sehingga masyarakat merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Dari sisi responsibilitas, ASN telah melaksanakan tugas sesuai prosedur dengan penuh tanggung jawab, meski kedisiplinan waktu masih menjadi kelemahan yang perlu diperbaiki. Indikator responsivitas juga sudah tercapai dengan baik karena ASN tanggap terhadap situasi mendesak dan mudah dihubungi oleh masyarakat. Sementara pada indikator akuntabilitas, pelayanan dinilai cukup transparan dengan adanya informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta dukungan media informasi yang membantu keterbukaan akses publik. Dengan demikian, kinerja ASN di Kelurahan Tanamodindi dapat dinilai cukup baik dan memuaskan, namun tetap memerlukan peningkatan pada aspek kedisiplinan waktu agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan konsisten.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiarti, R., Arsyad, A., Fahmi, Y. 2024. Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong.
- Dwiyanto, A. 2012. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fatimah, S., Arifin, J., Arbayah, S. 2024. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong
- Idrus. 2023. Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saladana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Calofornia : Sage Publications.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Administrasi. Bandung :Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2020. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung Alfabeta.
- UU RI No. 20 Tahun 2023. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
- UU RI No. 25 Tahun 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## TENTANG PENULIS

Nama	Anandka Pradana
Tempat Tanggal Lahir	: Lomba 07 Maret 2003
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Agama	: Islam

