

PERAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN MATARAM BARU

Agustuti Handayani¹, Mahmud Wijaya²

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.26, Labuhan Ratu, Kedaton, 35142, Bandar Lampung, Indonesia.

ABSTRAK

Aparatur pemerintah atau ASN merupakan figur sentral dan mengemban peran penting dalam pelaksanaan pelayanan publik maupun kegiatan pemerintahan dan pembangunan dalam hal ini, ASN merupakan penyelenggara pemerintahan serta bertanggung jawab terhadap tugas dan fungsi dari aparatur sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik, tanggung jawab serta peran ASN dari pusat sampai desa diatur dalam Undang-Undang Dasar (UUD) sampai dengan PERDA disesuaikan dengan tugas dan fungsi sesuai kedudukan wilayahnya. Dalam penelitian ini tujuan utamanya yaitu untuk mengetahui dari peran dari ASN untuk mempersembahkan sebuah pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru kabupaten lampung timur serta aspek-aspek apa saja yang menjadi penghambat maupun pendukung. Metode penelitian ini menggunakan Metode kualitatif dengan menggunakan suatu pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran aparatur sipil Negara dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru kabupaten lampung timur sudah berjalan dengan baik, tetapi masih banyak hal yang dirasa kurang dalam pelayanan salah satu yang sering menjadi kendala dalam layanan di kantor kecamatan mataram baru adalah sinyal, karena ketika sinyal tidak baik, maka data tidak dapat dikirim dengan cepat sehingga menghambat dalam pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP, dalam hal ini aparatur sudah berperan dengan baik karena sumber daya manusia sudah berkualitas tetapi sering terkendala teknis berupa sinyal yang kurang.

Kata kunci : Peran, ASN, Pelayanan Administrasi.

Pendahuluan

Pegawai pemerintah memang figur sentral dan berperan penting dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Hal ini karena di dalam dirinya melekat tugas dan tanggung jawab sebagai penyelenggara pemerintahan dan sekaligus penyelenggara pembangunan (Somali, 2012). Tugas, tanggung jawab, serta peran aparatur pemerintah dari pusat sampai daerah bahkan desa telah diatur dalam peraturan perundangan secara bertingkat mulai dari Konstitusi Undang-Undang Dasar (UUD), Undang-Undang (UU), Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri), sampai dengan Peraturan daerah (PERDA) disesuaikan dengan tugas, fungsi, dan kedudukan wilayahnya. Jika untuk mencapai cita – cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara yang disampaikan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negeri Republik Indonesia Tahun 1945, butuh dibentuk pegawai pemerintahan atau ASN yang mempunyai profesionalitas yang dapat berperan aktif dalam memberikan pelayanan administrasi dan ASN yang profesional dan sanggup menyelenggarakan pelayanan publik untuk warga serta sanggup melaksanakan kedudukan selaku faktor perekat persatuan serta kesatuan bangsa bersumber pada

Pancasila serta Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945(DPR, 2014).

Pemerintahan di suatu daerah berperan sebagai pemberi suatu pelayanan publik dan penggerak pelayanan kepada masyarakat dan pemerintah juga menjadi, sebuah fasilitator dalam pemberian pelayanan publik. Tidak di pungkiri bahwa peran aktif dari pemerintah disuatu daerah sangat membantu masyarakat dalam menyelesaikan pelayanan administrasi dalam hal ini peran pemerintah sangat penting dalam pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya di sebut publik servis yaitu rangkaian tindakan yang dilakukan oleh pegawai atau petugas dalam organisasi pemerintahan yang bertugas melaksanakan pelayanan terhadap publik (Anggara, 2016). Dilihat dari struktur organisasi dan tata kerja kecamatan adalah satuan pemerintahan yang merupakan jembatan penghubungan tarap pemerintah kabupaten dan pemerintahan tingkat desa. Segenap pelaksanaan kegiatan pemerintahan dalam rangka penerapan asas-asas otonomi daerah yaitu asas dekonsentrasi, asas desentralisasi, maupun asas tugas pembantuan dialirkan oleh pemerintah kecamatan dari kabupaten/kota. Sebaliknya jika terdapat aspirasi dari

pemerintahan tingkat desa, pemerintah kecamatan harus menyampaikan atau menghubungkannya ke pemerintah kabupaten/kota. Berdasarkan beberapa gejala-gejala yang ditemukan peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur”**.

Metodologi Penelitian

1. Desain Penelitian

Metode penelitian ini yang merupakan metode penelitian Kualitatif dengan menggunakan suatu metode pendekatan deskriptif yang mana penelitian ini akan mendeskripsikan penelitian secara menyeluruh karena penelitian ini menggunakan data berupa kata-kata tertulis atau secara lisan dari narasumber maka dengan menganalisis fenomena, peristiwa, ataupun sikap, pemikiran dari orang secara individu maupun kelompok, baik yang diperoleh dari wawancara terhadap narasumber. Penelitian ini mendeskripsikan, tentang bagaimana peran aparatur sipil Negara dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kecamatan mataram baru kabupaten lampung timur dengan maksud memahami realita yang ada

sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang akurat dan tepat (Sugiyono, 2012).

2. Rancangan Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur yang beralamat di *Jl. Soekarno Hatta Mataram Baru, Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung Telp.(0725) 660505 kode Pos 34199*.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini yang dilaksanakan mulai bulan November 2020 sampai dengan bulan Januari 2021 yang memakan waktu kurang lebih tiga bulan dalam penelitian.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang atau narasumber yang di inginkan oleh seseorang peneliti sebagai kunci sumber yang paling paham tentang suatu informasi yang perlu dibutuhkan sehingga mudah memperoleh suatu data tentang suatu kejadian atau fakta maupun suatu pendapat. Peneliti mengarahkan subjek penelitian atau yang sering kita dengar informan Penelitian yaitu Camat kecamatan mataram baru, sekretaris kecamatan camat mataram baru, KA. Sub Bagian Umum dan perencanaan Kecamatan mataram baru, KA. Sub Bagian

Pemerintahan kecamatan mataram baru, masyarakat kecamatan mataram baru yang dipilih secara random yang merupakan masyarakat pengguna layanan.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan kegiatan langsung atau tidak langsung yang dilakukan terhadap objek penelitian dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipatif atau peneliti hanya mengamati objek penelitian sesuai dengan pedoman yang telah dibuat, observasi ini tidak lain bertujuan untuk menentukan gambaran umum dalam suatu penelitian agar masalah yang ingin diteliti dapat diketahui dengan baik, serta mengetahui peran ASN yang terjadi dalam memberikan suatu pelayanan administrasi (Sugiyono, 2011)

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung terhadap informan peneliti sesuai dengan pedoman wawancara yang dibuat sebelumnya. Wawancara juga sangat penting untuk mengetahui bagaimanakah peran pelayanan administrasi maka dari itu wawancara ini sangat penting untuk memperoleh

data dan informasi yang jelas supaya dapat memperoleh sebuah informasi tentang peran ASN dalam memberikan Pelayanan (Pasalong, 2016).

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik dalam pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang menunjang suatu sumber penelitian baik catatan yang didapat dari wawancara maupun dari sebuah pengamatan serta foto dan rekaman suara yang berkaitan dengan hasil wawancara tentang peran ASN dalam memberikan pelayanan administrasi dengan begitu dapat menjadi bukti pendukung dan menjadi bukti dari hal yang sudah terjadi.

5. Teknik Analisi Data

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan suatu pengumpulan dari hasil Wawancara, observasi, dokumentasi yang didapat dari informan Peneliti supaya dapat mengetahui peran ASN dalam memberikan Pelayanan administrasi.

b. Reduksi data

Merupakan proses pengumpulan catatan hasil wawancara kemudian dilakukan pemilihan dan pemusatan hasil penelitian yang paling relevan terhadap

peran aparatur sipil Negara dalam memberikan pelayanan administrasi.

c. Penyajian data

Penyajian data yaitu melakukan uraian hasil atau deskripsi terhadap sekumpulan informasi yang disusun sesuai dengan teori yang digunakan peneliti untuk dapat menghasilkan gambaran secara keseluruhan dan luas terkait tentang peran aparatur sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil akhir dari analisis data yang dilakukan untuk dapat menemukan makna dari data yang telah disajikan, peneliti harus mampu memberikan makna, gambaran dan argument yang mudah dipahami sehingga data tersebut dapat dihubungkan dan dibandingkan satu dengan yang lain agar dapat menarik kesimpulan sebagai jawaban dari hasil penelitian mengenai peran ASN dalam memberikan pelayanan administrasi.

Hasil dan Pembahasan

Dalam mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan secara nyata oleh penyelenggara pelayanan untuk mengetahui yang dapat memberikan pelayanan yang optimal dan menjunjung tinggi sebuah kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan pada

dasarnya untuk pemenuhan sebuah kebutuhan melalui aktifitas maupun dari suatu peran yang dilakukan oleh seseorang secara langsung. Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang peran ASN dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru. kabupaten lampung timur. Untuk itu peneliti menggunakan indikator untuk memaparkan tentang pelayanan yaitu menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasalong (2011:135) yaitu menyatakan beberapa indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

merupakan suatu kualitas pelayanan yang dilihat dari bukti fisik yang berupa sarana dan prasarana yang menjadi penunjang kerja bagi pegawai agar dapat menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Bagaimana fasilitas dan sarana dan prasarana di kantor kecamatan mataram baru dalam menunjang suatu pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan? Seperti yang disampaikan oleh informan selaku Camat Mataram Baru yang mengatakan bahwa:

“Dalam hal pelayanan kantor Kecamatan Mataram Baru sudah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang sudah mendukung seperti komputer dan ruang tunggu

yang nyaman dan alat penunjang layanan lainnya, serta pegawai kecamatan mataram baru sudah bertindak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di kantor kecamatan Mataram baru hal ini membuat pelayanan disini sudah berjalan dengan baik dan cepat” (hasil wawancara 16 Desember 2020).

Hal ini senada dengan apa yang sudah disampaikan oleh Masyarakat kecamatan Mataram Baru yang mengungkapkan bahwa:

”Ya memang benar ketika saya berada di kantor kecamatan Mataram baru sudah dilengkapi dengan fasilitas dan sarana prasarana yang sudah lengkap seperti ruang tunggu yang sudah nyaman dilengkapi kursi yang nyaman serta pelayanan yang menggunakan komputer dalam memberikan suatu pelayanan kepada saya” (hasil wawancara 16 Desember 2020).

2. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan yaitu berupa tersedianya pelayanan yang dapat dipercaya oleh penerima pelayanan melalui kehandalan dan kemampuan yang dimiliki oleh pemberi pelayanan. Bagaimana

kemampuan atau seorang aparatur sipil Negara dalam menggunakan sebuah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan kepada masyarakat penggunaan layanan? Seperti yang disampaikan oleh Sekertaris Camat Mataram Baru sebagai berikut:

“Dalam hal ini pegawai kecamatan Mataram Baru sudah memiliki tingkat pendidikan yang lebih yang memungkinkan pegawai mampu secara kemampuan mengoprasikan alat-alat bantu dalam proses pelayanan administrasi serta memberikan pelayanan kepada masyarakat secara secara maksimal tentang pelayanan administrasi yang ada di dalam kantor kecamatan Mataram Baru”(hasil wawancara 17 Desember 2020).

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh KA. Saksi Pemerintahan Kecamatan Mataram Baru yang mengungkapkan.

“Memang banyak pegawai yang berada di kecamatan Mataram baru sudah mengambil gelar strata-1 yang memungkinkan pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dan mengoprasikan alat-alat bantu dalam proses pelayanan

administrasi yang ada di kantor kecamatan Mataram Baru sehingga pelayanan berjalan dengan baik dengan sumber daya manusia yang berkualitas ini kami yakin kecamatan mataram baru dapat memberikan pelayanan yang baik kepada elemen masyarakat kecamatan mataram baru” (hasil wawancara 17 Desember 2020).

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya Tanggap merupakan suatu hal kesanggupan untuk dapat menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap setiap keinginan dari penerima pelayanan. Apakah ada sebuah keluhan dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan yang di sampaikan kepada aparatur sipil Negara dan direspon oleh aparatur sipil Negara di kantor kecamatan mataram baru? Seperti yang telah disampaikan oleh KA. Saksi Pemerintahan Kecamatan Mataram Baru yang menyatakan bahwa:

“Yaa bahwasanya pelayanan yang kami berikan sudah maksimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, masyarakat juga tidak memberikan sedikit masukan atau bahkan tidak ada sebuah pengaduan oleh masyarakat tentang pelayanan administrasi

sehingga membuat kami sebagai penyedia layanan merasa sudah melayani masyarakat pengguna layanan dengan baik karena kami juga sudah melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang diterapkan di kantor kecamatan mataram baru. hal ini membuat kami yakin sebagai aparatur sipil Negara sudah berperan secara maksimal dalam memberikan suatu pelayanan administrasi kepada masyarakat” (hasil wawancara 18 Desember 2020).

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Masyarakat Mataram Baru yang menyatakan bahwa:

“Sering saya ingin memberikan atau mengungkapkan sebuah masukan kepada pegawai kantor kecamatan mataram baru tetapi tidak adanya sebuah fasilitas yang menunjang dan mendukung kami dalam memberikan masukan atau permasalahan yang kami hadapi terhadap suatu pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru”(hasil wawancara 18 Desember 2020).

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan yaitu suatu kemampuan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan

untuk dapat memberikan keramahan serta sopan santun sehingga bisa menyediakan dan meyakinkan kepercayaan kepada penerima pelayanan. Apakah ketika dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan sudah efisien serta tepat waktu dalam pemberian layanan? Seperti yang telah di sampaikan KA.Bagian Umum & Kepegawaian Kecamatan Mataram Baru mengatakan sebagai berikut.

“Kami sebagai aparatur sipil Negara sudah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan administrasi maka dalam memberikan pelayanan berupa pelayanan prima tetapi memang ketepatan waktu yang seringkali terjadi karena terkendala teknis berupa sinyal dalam pengiriman data ke Dakcapil hal ini yang membuat keterlambatan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat sinyal menjadi sebuah kunci dalam suatu pelayanan yang telah kami berikan kepada masyarakat kecamatan mataram baru ketika memerlukan pelayanan administrasi” (hasil wawancara 18 Desember 2020).

Hal ini senada dengan apa yang sudah disampaikan oleh masyarakat kecamatan Mataram Baru mengatakan sebagai berikut:

“Dalam sebuah proses penerimaan pelayanan administrasi dalam pembuatan kartu tanda penduduk memang sering terjadi keterhambat dan waktu yang lumayan lama dalam pelayanan, dan hasil pelayanan juga mengalami keterlambatan tetapi kita memaklumi memang karna fasilitas jaringan atau sinyal yang sering dikatakan oleh pegawai di kecamatan mataram baru” (hasil wawancara 18 Desember 2020).

5. Empathy (Empati)

Empati yaitu merupakan suatu sikap yang menunjukkan perhatian namun tetap tegas sesuai dengan aturan yang berlaku dari pegawai sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Apakah ketika dalam memberikan suatu pelayanan aparatur sipil Negara mendahulukan kepentingan pribadi penggunaan layanan dari pada kepentingan pribadi aparatur sipil Negara itu sendiri? Seperti yang disampaikan Camat Mataram Baru menyatakan sebagai berikut:

“Dalam memberikan suatu pelayanan administrasi pegawai

kecamatan selalu professional dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan administrasi kami ingin memberi kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan tidak di pungkiri saya juga sering menamkan kepada aparatur sipil Negara yang ada di kantor kecamatan mataram baru harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyakah. Maka dari itu dalam pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru tidak pernah membeda-bedakan baik kepentingan pribadi atau kepentingan diri sendiri sehingga dalam pelayanan administrasi juga aparatur sudah profesional maka dari itu pelayanan di kantor kecamatan mataram baru sudah baik”(hasil wawancara 18 Desember 2020).

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh masyarakat kecamatan mataram baru menyatakan bahwa:

“Ya memang ketika dalam hal pelayanan pegawai di kantor kecamatan mataram baru tidak pernah membeda-bedakan masyarakat yang membutuhkan

pelayanan. Di dalam memberikan pelayanan juga mereka bersifat professional dalam memberikan pelayanan” (hasil wawancara 18 Desember 2020).

Aspek – Aspek penghambat dan pendukung pelaksanaan peran aparatur sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru kabupaten lampung timur :

Adapun Aspek-Aspek pengahambat dari peran ASN dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru Kabupaten Lampung Timur sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat

Untuk melaksanakan peran pelayanan yang optimal oleh pegawai kantor kecamatan mataram baru perlu juga masukkan-masukkan dari masyarakat agar dapat diperoleh pelayanan yang optimal dan efisien.

2. Minimnya infrastruktur telekomunikasi

Minimnya infrastruktur telekomunikasi menjadi faktor penghambat utama pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan mataram baru sehingga peran dari pegawai kecamatan mataram baru menjadi tidak optimal dan efektif dan

efisien. Adapun Aspek – Aspek pendukung dari peran ASN dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru Kabupaten Lampung Timur sebagai berikut:

1. Fasilitas yang mendukung

Kecamatan mataram baru memiliki fasilitas yang cukup baik untuk mendukung pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan mataram baru sehingga peran dari aparatur sipil Negara (ASN) menjadi lebih terbantu.

2. Sumber daya manusia(SDM) yang berkualitas

Sebagian besar aparatur sipil Negara (ASN) kecamatan mataram baru sudah menyelesaikan pendidikan Strata-1 yang membuat pegawai kecamatan mataram baru secara teori sudah memahami peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang berjudul Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur dapat diketahui bahwa peran aparatur sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari beberapa

indikator dari kualitas pelayanan maka sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung) Di

kantor kecamatan mataram Baru kabupaten lampung timur bahwa fasilitas di kantor kecamatan mataram baru sudah tersedia dengan baik dan fasilitas disana sudah mendukung untuk, pelayanan administrasi serta pengurusan berbagai pelayanan administrasi, serta sarana dan prasarana yang sudah mendukung dengan berbagai sarana seperti tempat tunggu yang sudah nyaman ketika menunggu pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil Negara, banyak yang sudah yang mendukung dalam fasilitas yang berada di kantor kecamatan mataram baru. seperti alat-alat kantor yang masih berfungsi dengan baik semuanya dan masih layak digunakan untuk menunjang sebuah pelayanan administrasi, yang berada di kantor kecamatan mataram baru. Serta disana ditempat ruang tunggu banyak kursi yang nyaman dalam menunggu suatu layanan sehingga masyarakat tidak bosan ketika menunggu layanan yang di berikan aparatur sipil Negara. Selain itu juga adanya computer dapat

menunjang kinerja dari aparatur sipil Negara dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

2. *Reliability* (Kehandalan) di dalam peran aparatur sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan administrasi sudah kompeten dan ahli dalam memberikan pelayanan administrasi aparatur sipil Negara, sudah sering melayani keperluan sehingga ketika ada suatu kendala dapat diatasi semua ini membuat mereka mempelajari dari berbagai masalah, kemudian dalam segi pendidikan aparatur sipil Negara sudah cukup baik ini di buktikan dari beberapa ASN sudah sarjana atau memiliki tingkat pendidikan yang tinggi yang membuat mereka tidak gugup dengan perkembangan teknologi yang semakin hari semakin berkembang, karena mereka di tuntuk ikut dalam perkembangan zaman yang semakin maju. Sehingga mereka handal dalam mengoperasikan alat – alat bantu pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru tentu hal ini dapat mempercepat proses pelayanan itu sendiri.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) di dalam

peran aparatur sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru, masyarakat sering kesulitan ketika ingin memberikan masukan sering terkendala oleh fasilitas yang kurang yang di berikan kepada masyarakat yaitu berupa surat pengaduan tentang pelayanan yang ada di kantor kecamatan mataram baru yang menunjang tentang masukan yang diberikan kepada pegawai atau aparatur sipil Negara selaku pemberi pelayanan administrasi. Tetapi dari aparatur sipil Negara sudah maksimal karena aparatur sudah berperan aktif dalam daya tanggap mereka sudah baik. Karena aparatur sipil Negara juga memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas sehingga membuat aparatur sipil Negara sudah maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru.

4. *Assurance* (Jaminan) pada kantor kecamatan mataram baru peran aparatur sipil Negara (ASN) dalam memberikan suatu pelayanan administrasi, sering ketika pengguna layanan pada pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk ini sering tidak

ada kejelasan waktu yang di berikan oleh aparatur sipil Negara yang berada di kantor kecamatan mataram baru. Sehingga masyarakat terkadang bosan dalam menunggu sebuah kejelasan tentang pembuatan kartu tanda penduduk. Tetapi dari aparatur sendiri sudah maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkadang memang tidak di pungkiri, sering terjadi kendala teknis berupa koneksi sinyal dalam pembuatan kartu tanda penduduk hal ini membuat proses pengiriman data ke Dukcapil terhambat oleh sinyal yang dapat menghambat proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dalam hal ini masyarakat tidak dapat menyalahkan sepenuhnya aparatur karena aparatur sendiri sudah berperan aktif, dalam pelayanan administrasi yang baik.

5. *Empathy* (Empati) pada peran aparatur sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru tidak di pungkiri bahwa dalam memberikan suatu pelayanan aparatur sipil Negara tidak pernah membeda – bedakan antara kepentingan pribadi atau kepentingan pengguna layanan

tersebut aparatur sipil Negara sudah professional dalam memberikan, suatu pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru tanpa membeda – bedakan strata sosial dalam masyarakat ketika memberikan pelayanan administrasi. Dalam hal ini aparatur memiliki professional yang tinggi terhadap suatu pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat umum dalam hal ini juga aparatur tidak mendiskriminasi suatu golongan atau suku mereka melayani semua sama tanpa membeda-bedakan sama sekali dalam memberikan suatu pelayanan di kantor kecamatan mataram baru.

Saran

Sesuai dengan kesimpulan penelitian yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui hal apa yang perlu di perhitungkan agar peran aparatur sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru. Maka dari itu saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Pengadaan Fasilitas Berupa Kotak Saran
Pengadaan sebuah fasilitas penunjang berupa kotak saran hal ini

sangat penting dalam hal ini di kantor kecamatan mataram baru belum terdapat kotak saran, ketersediaan kotak saran sangat penting demi tercapainya pelayanan administrasi yang baik, karna aspirasi masyarakat takut untuk langsung menyampaikan kepada aparatur sipil Negara dapat di tulis oleh masyarakat itu sendiri. Sebab aspirasi dari masyarakat dapat terserap secara optimal dalam menunjang sebuah pelayanan administrasi yang ada di kantor kecamatan mataram baru.

2. Penyediaan jaringan internet yang lebih cepat

Dalam penyediaan jaringan internet di kantor kecamatan harus yang berkualitas karena dalam hal ini kecepatan suatu jaringan juga dapat mempengaruhi proses pelayanan itu sendiri, maka dari itu aparatur sipil Negara harus mengusulkan ke tingkat kabupaten dalam pemberian fasilitas wifi harus lebih cepat karena layanan jaringan internet ini sangatlah membantu dalam berbagai hal yang menunjang suatu pelayanan administrasi di kantor kecamatan mataram baru karena tidak di pungkiri dengan kemajuan sebuah teknologi ada banyak positif maupun dampak negatif oleh sebab itu penyediaan jaringan yang

cepat oleh pusat ini dirasa cukup penting demi pelayanan administrasi yang cepat dan tepat waktu di kantor kecamatan mataram baru.

Ucapan Terima kasih

Terima kasih saya ucapkan kepada kedua Orang Tua saya yang sangat berjasa dalam memenuhi kebutuhan baik matriel maupun non materil serta support yang tiada hentinya. Serta saya ucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Agustuti Handayani, M.M. Selaku dosen pembimbing dalam membantu menyelesaikan Jurnal ini, serta saya ucapkan terimakasih juga kepada para dosen dan staf yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bandar Lampung yang telah memberikan masukan dan saran sehingga saya dapat menyelesaikan Jurnal ini dan tidak lupa kepada kawan-kawan yang selalu mendukung saya dalam segala hal sehingga mampu menyelesaikan jurnal ini dengan tepat waktu.

Daftar Pustaka

Anggara, S. (2016). *ILMU ADMINISTRASI NEGARA* (B. Saebani, Ahmad (ed.); cetakan ke). CV PUTAKA SETIA Jl. BKR (Lingkar Selatan) No. 162-164 telp. (022) 5210588 faks. (022) 5224105 E-mail.pustaka_seti@yahoo.com wep. www.pustakasetia.com

- BANDUNG 40253.
- DPR. (2014). Aparatur Sipil Negara. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*, 1–105. [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/27837/UU Nomor 05 Tahun 2014.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/27837/UU%20Nomor%2005%20Tahun%202014.pdf)
- Handayani, A. (2018a). *ANALISIS KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH (PRONA) DI KOTA BANDAR LAMPUNG. Analisis Kebijakan Pelayanan Administrasi Pembuatan Sertifikat Tanah (Prona) Di Kota Bandar Lampung*, 73.
- Handayani, A. (2018b). *MANAJEMEN PELAYANAN. Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Harbani, pasalong, teori administrasi publik. (2017). *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK* (cetakan ke). ALFABETA. <https://doi.org/www.cvalfabeta.com>
- Juwita Zahra. (2017). *Peran aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat* (. 62).
- Pasalong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik* (cetakan ke). ALFABETA, cv Jl. Gegerkalong hilir No.84 Bandung Telp. (022) 2008822.
- Soewito, D., Kusmayadi, K., & Andarie, A. (2017). *PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KECAMATAN SAMARINDA UTARA. FisiPublik: Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(1). <https://doi.org/10.24903/fpb.v2i1.21>
- Somali, S. G. (2012). *Etika Pemerintahan. Sosiohumanitas*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi* (A. Nuryanto (ed.)). ALFABETA, cv Jl. Gegerkalong hilir No.84 Bandung Telp. (022) 2008822.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Umj Press 2018.