

**EVALUASI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN  
DUKUH PAKIS KOTA SURABAYA**

**Ratna Wulandari,**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[ratna.wulandari1607@gmail.com](mailto:ratna.wulandari1607@gmail.com);

**Bambang Kusbandrijo,**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[b\\_kusbandrijo@untag-sby.ac.id](mailto:b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id);

**Achluddin Ibnu Rochim,**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didin@untag-sby.ac.id](mailto:didin@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Efektifitas organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari kinerjanya melalui perilaku aparatur dalam menjalankan manajemen publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan bagaimana peraturan yang ditetapkan oleh kelurahan Dukuh Pakis berakibat pada meningkatkan kinerja aparatur sipil negara dengan lebih baik. Bagaimana pemberian kenyamanan layanan melalui sarana dan prasarana di Kelurahan agar pelayanan masyarakat lebih terpenuhi dan aparatur Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya meningkatkan etos kerja dan tanggung jawab dalam memenuhi tugas pokok administratif, memberikan hasil lebih efisien, efektif dan optimal. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik dokumen, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara sebagai pelayan masyarakat dapat menciptakan pola pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan masyarakat, sesuai kebutuhan masyarakat, kemampuan organisasi kelurahan yang berkeadilan dalam pengelolaan pelayanan. Kesimpulan dari evaluasi kinerja aparatur sipil negara adalah bahwa kinerja aparatur sipil negara meningkat melalui pelatihan sikap disiplin, perilaku kerja sama mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan.

**Kata kunci:** *Evaluasi, Kinerja Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik, Kelurahan*

## **A. PENDAHULUAN**

Manusia membutuhkan pelayanan, bahkan faktanya bisa disebutkan bila kehidupan manusia tidak bisa terpisah dengan pelayanan. Sepanjang waktu pelayanan administrasi yang berkualitas selalu dituntut masyarakat dari aparat, walaupun sering kali tersebut tidak sejalan dengan harapan masyarakat dikarenakan rumit serta lambatnya realita yang ada. Masalah pelayanan dalam bidang pemerintah berada dalam porsi yang begitu besar disebabkan terdapat kepentingan umum, bahkan secara keseluruhan menyangkut kepentingan masyarakat pula. Sebab seluruh aparat sipil negara dilibatkan dalam peranan umum yang pemerintah selenggarakan.

Kunci berhasilnya suatu usaha maupun kegiatan yang bersifat jasa ialah pelayanan. Rasa puas masyarakat tergantung pada besarnya peran pelayanan. Semakin terlihatnya fungsi layanan, oleh karena itu tidak heran bila pelayanan sering kali menjadi pembicaraan karena menarik perhatian yang besar, baik perhatian masyarakat maupun manajemen sendiri, baik secara spesifik ataupun pada hubungannya inti usaha. Pelayanan ialah tugas utama yang dilakukan aparat negara sipil yang menjadi abdi negara maupun abdi masyarakat. Baiknya pelayanan pada masyarakat harus di dorong dengan aparat yang kompeten, handal dan juga dapat menjalankan tugas utama serta perannya berdasar pada bidang tanggung jawab yang di berikan untuknya.

Lambatnya pelayanan yang baik, besarnya biaya (imbalan) yang ditetapkan, panjangnya proses yang ada sikap aparat yang lebih mengutamakan kepentingan eksklusif merupakan konflik yang biasa terjadi di Indonesia pada pelayanan publik. Maka dari itu, kesan terkait buruknya instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan merupakan tantangan besar yang wajib di selesaikan sebagai bentuk proses ke arah pemerintah yang baik, jujur, serta memiliki tanggung jawab.

Kedisiplinan aparat sipil negara ialah otoriter penuh. Kemudian untuk memperhatikan langkah pertama yang wajib dilakukan adalah untuk meningkatkan kedisiplinan untuk aparat. Kedisiplinan ilmu yang terkait antara lain: Unsur ketaatan terhadap peraturan yang berlaku, sejauh mana rasa tanggung jawab dalam menghadapi tugas yang diberikan, dan mampu berjalan dan tidak Hindari sanksi serta mengambil tindakan serius Jika terjadi pelanggaran tugas serta otoritas. Meskipun kedisiplinan yang di dapatkan untuk aparat masyarakat sipil Indonesia pada saat itu kini terukur lebih baik jika dibandingkan dengan masa orde lama, dimana ini karena dorongan aparat Negara ketika itu cukup lebih optimal, meskipun pada hal kebutuhan konkret untuk aparat ini masih kurang tepat, akan tetapi tidak aneh Jika kedisiplinan aparat ini masih seringkali kali diperhatikan dalam perbaikan dan peningkatan kedisiplinan yang diharapkan Tentu saja menggunakan adanya upaya peningkatan dampaknya terhadap kinerja Prestasi kerja yang pula masih perlu perbaikan.

Sebagian di sisi lain, kedisiplinan kerja aparat selalu berpengaruh pada kepemimpinan. oleh karena itu, dalam instansi perlu adanya peningkatan kedisiplinan aparat sipil negara yang lebih baik. Hal ini ada beberapa situasi syarat yang menurun dalam hal kedisiplinan, yakni: 1. Kurangnya ketepatan waktu sebagai hasil penilaian kinerja ; 2. Masih menurunnya etos kerja pelayanan

publik; 3. Masih rendahnya tanggung jawab pada menyelesaikan tugas administrasinya ; 4. pemberian pelayanan pada masyarakat masih berbelit-belit ; 5. Pelanggaran terhadap peraturan kedinasan yang berlaku; 6. Masih lambatnya responsivitas dalam melaksanakan tugas utama pelayanan.

Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisien saja tidak bisa dilakukan tolak ukur. Sebuah faktor diperlukan dukungan lain seperti keadilan, penyebab tanpa ukuran ini pelayanannya kurang tidak dapat dihindari. Arti Langkah ini memperhitungkan hal ini birokrasi publik cenderung mempekerjakan memiliki tujuan dalam kinerja, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, tegang dan terpencil. Dikenali bahwa kondisi operasi Pelayanan publik masih ditunggu dalam sistem pemerintahan yang belum Efektivitas dan efisiensi serta kualitas aparatur tidak memadai. Hal ini terlihat dari Masih banyak keluhan dan Keluhan dari masyarakat berdua langsung atau melalui media massa, tidak ada prosedur yang rumit kepastian waktu penyelesaian, biaya yang dikeluarkan, persyaratan tidak transparan, sikap petugas tidak tanggap dan lain-lain sehingga menimbulkan citra buruk tidak baik bagi pemerintah.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Dari tinjauan pustaka terdahulu melalui jurnal memiliki fokus penelitian yang sama dan berbeda dengan fokus penelitian yang akan peneliti laksanakan. Hal-hal yang menyamakan kajian terdahulu tersebut dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini adalah lebih memfokuskan tentang evaluasi kinerja aparatur sipil negara , sebagai salah satu pengukuran kinerja pada aparatur sipil negara (ASN). Maka peneliti membahas tentang evaluasi kinerja aparatur sipil negara di kantor kelurahan dukuh pakis kota surabaya.

Penelitian terdahulu jurnal tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupate Minahasa, hasil disimpulkan sebagai berikut: Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparat di Kecamatan Kawangkoan Utara dalam melayani masyarakat secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti tidak tetapnya kantor kecamatan sejak dimekarkan, hal ini menyebabkan arsip-arsip harus ditata kembali, selain itu hal ini membuat aparat tidak nyaman bekerja karena suasana kantor yang tidak representatif.

Penelitian terdahulu jurnal tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat, terkait produktifitas kinerja aparatur sipil negara dalam melakukan pelayanan publik yang dapat ditandai dengan minimnya ketersediaan sarana-prasarana atau alat penunjang dalam melakukan kegiatan pelayanan publik seperti alat printer. Sebab suatu kinerja atau pelayanan dinyatakan berkualitas apabila dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan kualitas pelayanan itu tergantung pula pada kualitasteknologi dalam hal ini alat-alat produktifitas dalam suatu organisasi atau instansi publik.

### **C. METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau melukis keadaan subjek dan objek penelitian saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya dengan tidak mencari hubungan permasalahan. Peneliti memfokuskan sub fokus Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya.

### **D. PEMBAHASAN**

Kinerja Aparatur Sipil Negara merupakan tiang penegak pelayanan pemerintah kepada masyarakat harus dapat menciptakan pola pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan masyarakat sehingga dapat terciptanya pelayanan publik dari aparatur kelurahan. Pola pelayanan yang meningkat dari kebutuhan masyarakat dan kemampuan organisasi kelurahan akan ditemukan keadilan yang ideal dalam pengelolaan pelayanan. Untuk itu juga perlu ditingkatkan lebih dalam terdapat adanya sikap tanggung jawab dari lurah selaku pimpinan tertinggi di kelurahan.

Pada era globalisasi seperti sekarang, apratur memiliki peran penting dalam melakukan perubahan kepada transisi menuju masyarakat modern melalui peningkatan pelayanan publik. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan berdampak pula terhadap terhambatnya penyelesaian urusan dan citra pemerintahan kelurahan serta citra aparatur kelurahan itu sendiri. Sehingga berkerja profesional dan penuh akutanbilitas dalam melaksanakan tugas-tugasnya untuk masyarakat.

Menurut Moehariono (2012:95), kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Kelurahan Dukuh Pakis sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan hak wewenang untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Menurut keputusan walikota surabaya nomor: 188.45/289/436.1.2/2021 tentang Badan Kepegawaian Kinerja menjelaskan bahwa:

- a) melaksanakan pengusulan peningkatan kompetensi pegawai;
- b) melaksanakan pemutakhiran data pegawai
- c) melaksanakan pengusulan kenaikan pangkat dan gaji berkala;
- d) melaksanakan pembinaan kedisiplinan pegawai ASN
- e) melaksanakan penilaian kinerja pegawai ASN

Berdasarkan Menurut teori Edwin Wand dan Gerald W. Brow dalam bukunya *Essensial of Educational of Education* mengemukakan bahwa: *Evaluation refer to act or process to determining the vulue the something.* "Evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk menentukan nilai daripada sesuatu. Evaluasi merupakan proses pengumpulan data untuk menentukan sejauhmana dalam hal apa dan bagaimana tujuan mudah tercapai. *Evaluation is process whice determines the extent to which objectives have been achieved.*

Artinya “Evaluasi adalah proses yang menentukan kondisi dimana tujuan telah mudah tercapai”. bahwa gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Pada organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah diartikan sebagai cerminan dai tingkat tercapainya sasaran, maupun tujuan instansi pemerintah yang merupakan bentuk pelaksanaan dari visi, misi serta strategi instansi pemerintah yang mencerminkan tingkat keberhasilan serta kegagalan pelaksanaan berbagai kegiatan sejalan dengan program serta kebijakan yang diterapkan. Sejalan dengan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang merupakan bagian dari instansi pemerintah wajiblah memiliki peran aktif untuk mmenampilkan performanya terkhusus pada sektor pelayanan publik. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada pelayanan publik begitu diperlukan, karena dengan performa tersebut akan ahu sejauh apa kemampuan serta keberhasilan aparatur sipil negara saat menjalankan tugas. Maka dari itu, agar mengetahui sejauh apa kemampuan serta keberhasilan aparatur sipil negara dalam menjalankan tugasnya, maka penilaian kinerja harus dilakukan.

Penilaian kinerja adalah proses melakukan pengukuran terkait dengan tingkat penyelesaian berbagai tugas yang aparatur sipil negara lakukan pada periode tertentu berdasarkan instrument yang sejalan dengan karakter tugas tersebut. Pada hal ini, substansi instrument pengukuran kinerja terdiri atas berbagai aspek yang memiliki dampak pada terlaksananya pelayanan tugas yang dinilai berdasar pada 4 indikator antara lain, yaitu:

**Prestasi kerja (achievement)**

Pada hal ini prestasi kerja adalah hasil kerja aparatur sipil negara saat melaksanakan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas kerja. Berdasar pada segi kualitas aparatur Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya telah terdapat peningkatan pada baiknya pelayanan terhadap masyarakat pada sektor pelayanan fisik yang diberikan penilaian pada kebersihan serta kenyamanan ruangan kantor. Hal ini di dorong dengan data hasil pengamatan yang sudah di wawancari dari aparatur serta masyarakat yang menampilkan bila Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya di dalamnya termasuk kantor instansi pemerintah yang rapih, bersih serta nyaman ketika dipandang. Bahkan Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya terbukti serta menampilkan prestasi yang membanggakan saat memberikan pelayanan yang publik untuk masyarakat. Hal tersebut terbukti dengan peraihan prestasi sebagai kelurahan dengan pelayanan administrasi terbaik yang menunjukkan bahwa aparatur kelurahan dukuh pakis kota surabaya sudah berkerjadengan baik karena bisa mencapai hal tersebut.

**Keahlian (skill)**

Berdasar pada hasil data wawancara serta penelitian menampilkan bila dalam segi keahlian aparatur Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya mempunyai aparatur yang pandai saat menjalankan komputer sehingga dapat dengan baik bekerja, sedangkan aparatur yang kemampuannya masih kurang pada hal itu mengatasi kekurangannya dengan berlatih secara mandiri yaitu belajar serta mendapatkan ilmu dari aparatur lainnya yang lebih memiliki pengalaman.

### **Responsivitas**

Kelurahan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki aktivitas maupun program kerja yang selaras terkait dengan keperluan masyarakat. Responsivitas adalah salah satu indikator terpenting pada pencapaian kinerja. Hal ini dikarenakan menurut peneliti kinerja yang baik merupakan berkerja sesuai dengan apa yang masyarakat perlukan agar memperoleh kinerja efektif masyarakat cara menyampaikan haknya guna memperoleh pelayanan dari aparaturn Kelurahan Dukuh Pakis. Kinerja aparaturn sipil negara yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat bisa dinilai lewat bagaimana aparaturn kelurahan melakukan penyuluhan terkait dengan mekanisme serta prosedur pelayanan, terkhusus pelayanan pada perizinan apakah pelayanan telah diberikan dan sesuai dengan yang masyarakat perlukan. Berdasar pada hasil wawancara dengan masyarakat yang menerima pelayanan langsung dari aparaturn Kelurahan Dukuh Pakis, peneliti bisa menarik kesimpulan bila program kerja yang kelurahan jalankan telah sejalan dengan yang masyarakat butuhkan. Berdasar pada hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan masyarakat yang menggambarkan bila kinerja aparaturn di Kelurahan Dukuh Pakis sudah sejalan dengan efektivitas kinerja aparaturn. Serta untuk aparaturn yang ada di Kelurahan sudah menerapkan pentingnya tertibnya administrasi di lingkungan masyarakat, khususnya daam lingkup Kelurahan Dukuh Pakis sebagai instansi dalam evaluasi kinerja aparaturn sipil negara.

### **Perilaku (attitude)**

Perilaku adalah sikap atau perilaku seorang aparaturn yang melekat dalam pelaksanaan tugasnya. Dalam hal ini perilaku tersebut meliputi kedisiplinan, komunikasi yang baik dan keramahan pegawai. Dari hasil wawancara observasi dengan pegawai Kelurahan Dukuh Pakis dijelaskan bahwa bukti keteraturan pegawai dapat dilihat dari daftar hadir staf yang masuk dan keluar. Sesuai ketentuan, pegawai harus hadir pada waktu pukul 07.30 WIB. sehingga aparaturn sudah menunjukkan perilaku yang santun dalam berkomunikasi dengan ramah kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat berkomunikasi dengan baik dan jelas terkait prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Dukuh Pakis.

### **Tanggung Jawab**

Tanggung jawab merupakan bentuk disiplin yang melekat pada pegawai Kelurahan Dukuh Pakis. Terkait dengan tanggung jawab ini adalah kemampuan seorang pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya agar dapat menyelesaikan tugas tepat waktu. menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 menjelaskan tentang penilaian pelaksanaan kerja PNS. Oleh karena itu, tanggung jawab adalah kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta memiliki keberanian untuk menerima risiko yang diambil.

### **Kreativitas**

Dengan melaksanakan tugas yang pasti diberikan untuk aparaturn Kelurahan sudah sangat memiliki inovasi baru, untuk itu dalam melakukan pekerjaan yang sangat baik. Pada aparaturn Kelurahan Dukuh Pakis maka dapat diketahui bahwa aparaturn sudah melaksanakan pekerjaannya dengan kreativitas yang ada, salah

satu contohnya adanya inisiatif dalam menolong yang lain saat membutuhkan bantuan. Kreativitas aparatur pada saat melakukan program-program yang sudah diterapkan Kelurahan Dukuh Pakis juga menjadi sebuah penilaian kreativitas itu sendiri.

### **Kerja sama**

Pasti kita selaku seseorang pekerja wajib mempunyai kerja sama yang baik dengan aparatur yang lain, guna memperoleh hasil kerja yang optimal, oleh karena itu Kelurahan Dukuh Pakis juga terdapat kerja sama di dalamnya. Dalam hal kerja sama melakukan pekerjaan aparatur Kantor Kelurahan Dukuh Pakis telah melakukan dengan begitu baik terdapat pelayanan untuk tugas saat melakukan tugas aparatur dan bersama-sama dalam berbagai hal yang memerlukan pemikiran aparatur yang lain, contohnya dalam pengadaan rapat, koordinasi dialog serta pembagian tugas, sehingga adanya pekerjaan yang baik nantinya hasil dari kerja sama tersebut.

### **Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Dalam Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis**

- a) Mendeskripsikan faktor penghambat dalam proses evaluasi kinerja yakni, Pertama Lambatnya responsivitas kepegawaian dalam menghadapi tugas pokok administrasi, Kedua masih ada beberapa kepegawaian kurang disiplin dalam ketepatan waktu sebagai hasil evaluasi kinerja, Ketiga Masih menurunnya kualitas etos kerja kepegawaian, dan Keempat Masih belum meningkatnya tanggungjawab kepegawaian dalam menyelesaikan pekerjaan tugas administrasi nya.
- b) Mengidentifikasi faktor pendukung dalam proses evaluasi kinerja, yakni pertama adanya peraturan yang dimana peraturan ini menunjukkan kinerja aparatur dengan aturan yang sudah ditetapkan, kedua memberikan kenyamanan sarana dan prasarana pada saat masyarakat dalam halnya mengurus administrasi sehingga berjalan dengan lancar, dan ketiga kepegawaian sudah ada di kantor sesuai dengan jam yang telah ditentukan dan didukung dengan melakukan absensi sidik jari. maka kedisiplinan para kepegawaian untuk meningkatkan proses pelayanan lebih optimal.

### **Alternatif penyelesaian hasil Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara**

- a) Tanggung jawab: Aparatur Kantor Kelurahan Dukuh Pakis lebih meningkatkan tanggung jawabnya dalam hal menyelesaikan tugas-tugas pokok administrasi dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu, dan untuk itu pegawai harus selalu siap tanggap dalam mengutamakan tugas yang diberikan dari lurah atau sekertaris lurah daripada mementingkan dirinya sendiri ataupun golongan. apabila terdapat kecerobohan dalam menjalankan tugas pokoknya aparatur Kelurahan harus siap menerima resiko yang diterimanya.
- b) Etos Kerja : Aparatur Kelurahan Dukuh Pakis lebih meningkatkan etos kerja yang dimilikinya dengan adanya etos kerja yang berkualitas akan muncul sebuah informasi yang optimal saat menjelaskan prosedur pelayanan administrasi untuk masyarakat.
- c) Kreativitas : Aparatur lebih mengembangkan inisiatif lagi dalam hal melaksanakan tugas administrasi saat aparatur lainnya membutuhkan bantuan

atau saat melakukan program yang diselenggarakan kelurahan aparatur tersebut dapat mengembangkan ide inisiatif.

- d) **Kedisiplinan** : Aparatur Kelurahan Dukuh Pakis lebih menerapkan peningkatan pada kedisiplinan. Khususnya dalam hal ketepatan waktu sesuai dengan jam yang telah ditentukan. apabila disalah satu pegawai tidak menerapkan kedisiplinan maka akan mendapatkan teguran atau sanksi.
- e) **Perilaku** : Aparatur Kantor Kelurahan Dukuh Pakis harus lebih menaati peraturan yang telah dibuat oleh Kelurahan khususnya dalam hal kedatangan ketepatan waktu sesuai dengan jamnya.
- f) **Kerja sama** : Aparatur Kantor Kelurahan Dukuh Pakis bersedia dalam hal mempertimbangkan dan menerima pendapat dari aparatur yang lain dengan mengetahui bidang tugas orang lain yang ada hubungannya dengan tugas bidang yang lainnya. tidak hanya itu pegawai juga menerima keputusan yang diambil secara hak dan wewenang walaupun tidak sependapat. untuk itu aparatur yang satu dengan aparatur lainnya harus tetap menyesuaikan pendapat orang lain apabila pendapat orang lain itu secara benar.
- g) **Keahlian** : Aparatur Kelurahan Dukuh Pakis harus lebih meningkatkan keahlian dibidang yang telah ditentukan. apabila disalah satu aparatur tidak bisa menggunakan sarana prasarana saat adanya kedatangan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan administrasi pegawai tersebut harus belajar dengan aparatur yang sudah paham akan cara menggunakan sarana prasarana Kelurahan.

## **E. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Evaluasi kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya. Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik bisa ditarik kesimpulan bila dipandang pada fokus yang bermakna maka bisa diketahui terdapat dampak yang baik. Tetapi terdapat berbagai hal yang wajib diperbaiki serta berbagai fokus yang bisa di tarik kesimpulan bila kinerja aparatur sipil negara bisa ditingkatkan lewat melatih sikap disiplin, dalam hal tersebut perilaku disiplin bisa diharapkan pada usaha meningkatkan kinerja aparatur sipil negara di Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya, karena berkerja dengan perilaku disiplin yang tinggi pasti dapat mempermudah seseorang dalam mengerjakan tugasnya. Seorang yang mempunyai sikap disiplin tinggi akan mampu mengerjakan tugas menggunakan cepat lantaran konsisten mengerjakan tugas yang diberikan sesuai menggunakan planning. Mempunyai perilaku disiplin pula bisa memicu seseorang untuk membagikan performa atau kinerja terbaiknya karena telah menargetkan sesuatu serta tidak pernah berpaling sebelum target itu tercapai atau terealisasi.

### **Saran**

1. Lebih meningkatkan kembali etos kerja dalam hal tugas pokok administrasi. agar terciptanya inovasi baru dalam bentuk rasa bertanggung jawab pada pelayanan yang lebih optimal dan efisiensi. dan perlu juga mengembangkan kerja sama saat memperoleh hasil kerja yang maksimal nantinya.

2. Menciptakan kedisiplinan pada saat ketepatan waktu yang telah berlaku di Kantor Kelurahan sebagai salah bentuk penunjang dalam proses tugas pokok pelayanan yang lebih baik, efisien dan optimalisasi.
3. Perlu ditingkatkan kembali tanggung jawab dalam kepegawaiannya dalam menyelesaikan tugas pokok.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adi Suryanto. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Aniwati. (2014). *Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Busan Sangatta Kabupaten Kutai Timur*. *Ejournal Ilmu Administrasi Negara*
- Keputusan walikota surabaya nomor: 188.45/289/436.1.2/2021 tentang Badan Kepegawaian Kinerja
- Marsel R. (2011). *Kinerja Lurah Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Studi Kasus di kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado*(Skripsi, Universitas UNTRAT Manado).
- Peraturan Menteri Negara pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 7 Tahun 2010
- Riyanda, Rio. (2017). *Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam*. *Ejournal Ilmu Administrasi Negara*
- Samiruddin T., S. K. (2019). *Kemampuan Aparat Kelurahan dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintah di Kelurahan Anggaberu, Kecamatan Anggaberu Kabupaten Konawe*. *Selami*, 1(45), 1–11.
- Surat Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Syafiie, Inu Kencana. (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*.
- Undang – Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2018 Pasal 25 perihal kedudukan kelurahan dan tugas lurah
- Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)