

ABSTRAK

SISTEM PENGADUAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG - UNDANG NOMOR 5

TAHUN 2014

Oleh :

Jamialatun Nisa

E1A017088

Masuknya era globalisasi seperti saat ini telah memperluas ruang informasi yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Salah satu ruang informasi tersebut yaitu berupa penilaian kinerja ASN. Dengan hal ini pemerintah memfasilitasi berupa pelayanan publik. dengan adanya pelayanan publik maka masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah. Terdapat beberapa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai negeri sipil diantaranya yaitu: Budaya kerja dan Sistem pengawasan.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis Normatif. Data yang digunakan adalah data sekunder berupa buku-buku literatur, peraturan Undang-Undang, dan dokumen resmi dengan cara studi pustaka, yaitu menginventarisasi data-data tersebut yang kemudian diidentifikasi dan dipelajari sebagai satu kesatuan yang utuh. Metode analisis bahan hukum adalah dengan menggunakan metode analisis normatif kualitatif. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk uraian – uraian yang disusun secara sistematis.

Hasil penelitian menunjukkan penilaian kinerja publik dapat dilakukan dengan cara mengajukan pengaduan kinerja ASN melalui wibesite www.lapor.go.id, SMS 1708, twitter @lapor1708 dan aplikasi android. Dengan adanya tersebut masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui wibesite tersebut tanpa harus kebingungan instansi mana yang berwenang menangani masalah tersebut. Dalam pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 telah dijelaskan tentang jenis hukuman disiplin yang dapat dijatuhkan terhadap suatu pelanggaran disiplin.

Bahwa penjatuhan hukuman dapat berupa jenis hukuman disiplin ringan, disiplin sedang, dan disiplin berat.

Kata Kunci : Kinerja, ASN, dan Pelayanan publik.



ABSTRACT
THE SYSTEM OF GOVERNMENT EMPLOYEES' WORK COMPLAINT
IN PUBLIC SERVICE BASED ON LAW NUMBER (NO) 5 OF 2014

By :

Jamilatun Nisa

E1A017088

The coming of the globalization era expands the information spaces that should be given to the public. One of them is the ASN work assessment. Through ASN work assessment, the government facilitates public services. By public services, the public can convey complaints and suggestions towards the public services given by the government. Here are some factors that influence the work of government employees: work culture and supervision system.

The approach method used in this research was normative juridical. The researcher used secondary data in the form of literature books, laws and regulations, and formal documents by making literature reviews, that were data inventory, data identification, and learning the data as a single unit. The analysis method of the legal material was the qualitative normative analysis method. The result was showed systematically in the form of a description.

The result of the research showed that the public work assessment can be done by submitting ASN performance complaints through the website www.lapor.go.id, SMS 1708, twitter @lapor1708, and android application. By submitting ASN performance complaints, the public can give their aspiration and complaint through the website without any confusion about which instance was responsible for the problem. Chapter 7 government regulation number 53 of 2010 stated the kinds of disciplinary punishment that can be given to the offender. The punishment can be the kinds of light disciplinary, medium disciplinary, and heavy disciplinary.

Keywords: Work, ASN, and Public Service