

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PEMERINTAHAN DIKANTOR KECAMATAN RAJABASA KOTA BANDAR LAMPUNG

Achmad Daffa Mauliddi¹, M. Ardiansyah²

^{1,2}Universitas Bandar Lampung

ABSTRAK

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2024

Revised September 2024

Accepted September 2024

Available online September 2024

Korespondensi: Email :

daffaachmad386@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

Menurut Tejo (2020), Bapenas (2018) Kinerja merupakan besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka (Sudarwan Danim, 2002). Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2000), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Lexy. J. Moleong, 2000). Wilayah Kecamatan Rajabasa semula merupakan pemekaran dari

kecamatan Induk, yaitu Kecamatan Kedaton berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 tentang Penggabungan, Penghapusan dan Pemekaran Wilayah Kecamatan dan Kelurahan Di Kota Bandar Lampung menjadi berjumlah 13 kecamatan dan 98 kelurahan. Aspek pendukung kinerja pegawai meliputi pelatihan dan pengembangan yang rutin, penggunaan teknologi informasi, motivasi dan insentif, kerjasama tim, dan kepemimpinan yang efektif. Pelatihan dan pengembangan yang rutin membantu pegawai dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalisme mereka. Penggunaan teknologi informasi mempermudah akses data dan informasi, mengurangi waktu proses administrasi, serta meningkatkan akurasi dan transparansi layanan. Aspek hambatan seperti peningkatan infrastruktur, penyederhanaan proses birokrasi, dan peningkatan anggaran sangat penting.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan Pegawai; Kecamatan Rajabasa

ABSTRACT

According to Tejo (2020), Bapenas (2018) Performance is the large contribution made by employees to the progress and development of the institution where they work. Thus, more intensive and optimal performance is needed. This type of research is descriptive qualitative research, namely the data collected in the form of words, pictures, not numbers (Sudarwan Danim, 2002). According to Bogdan and Taylor, as cited by Lexy J. Moleong (2000), qualitative research is a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observed behaviors (Lexy. J. Moleong, 2000). The Rajabasa District area was originally an expansion of the Main District, namely Kedaton District based on Regional Regulation Number 4 of 2001 concerning the Merger, Abolition and Expansion of Districts and Villages in Bandar Lampung City to 13 sub-districts and 98 sub-districts. Aspects that support employee performance include regular training and development, the use of information technology, motivation and incentives, teamwork, and effective leadership. Regular training and development helps employees improve their competence and professionalism. The use of

information technology facilitates access to data and information, reduces administrative process time, and increases service accuracy and transparency. Obstacles such as improving infrastructure, simplifying bureaucratic processes, and increasing budgets are very important.

Keywords: *Employee Service Performance; Rajabasa District*

1. PENDAHULUAN

Menurut Tejo (2020), Bapenas (2018) Kinerja merupakan besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dalam perspektif pelayanan publik maka bagaimana kinerja organisasi dapat melayani dan memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik melalui *Sipil service* dan *public service*, yang merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Artinya kepada masyarakat diberi kebebasan untuk memenuhi sebahagian besar kebutuhan akan barang dan jasa yang bersifat mekanisme pasar baik melalui sistem entrepreneurship maupun sistem privatisasi dalam suatu kerjasama kemitraan dengan pemerintah (Tejo, 2020), (Bapenas, 2018).

Pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variable yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan era reformasi dan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah (kecamatan) dengan baik dan berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Sementara sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah atau kecamatan untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi diberbagai bidang kehidupan masyarakat. Implementasi kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka asas desentralisasi. Sebagaimana diketahui bahwa dalam kebijakan otonomi daerah sekarang ini, telah terjadi perubahan mendasar menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi pemerintah kecamatan. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, bahwa kecamatan tidak lagi sebagai wilayah administrasi pemerintah tetapi kecamatan berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam rangka asas desentralisasi. Dengan kata lain kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota terdepan dalam penyelenggaraan urusan otonomi daerah (pemerintahan daerah) dalam melaksanakan pelayanan publik (Budiono B, 2020).

Manajemen kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya. Pekerja memainkan peran kunci atas keberhasilan organisasi. Seberapa baik seorang pemimpin mengelola kinerja bawahan akan secara langsung mempengaruhi kinerja individu, unit kerja, dan seluruh



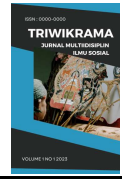
organisasi. Apabila pekerja jelas memahami apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan, motivasi akan meningkat. Adapun aktivitas kerja dalam pencapaian tujuan organisasi adalah suatu hal yang sangat diutamakan oleh setiap organisasi, dan faktor disiplin kerja yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerjasama antar sesama pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Disiplin kerja Pegawai yang rendah, akan sulit bagi organisasi tersebut untuk dapat mencapai hasil yang baik. Faktor disiplin sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam pencapaian tujuan yang diharapkan (masana, 2020).

Oknum pegawai sangat berpengaruh dalam sistem Pemerintah. Oleh sebab itu, agar mekanisme Pemerintahan itu berjalan dengan sebaik-baiknya, yakni sesuai dengan tujuan yang diharapkan maka manusia atau subjek pelakunya harus baik pula. Dengan kata lain, mekanisme sistem Pemerintahan di pusat maupun di daerah dapat berjalan sebagaimana mestinya, bilamana manusia sebagai subjek yang menggerakkannya memiliki kemampuan yang tinggi untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Tanpa pelaksana yang memiliki kemampuan yang tinggi, maka mekanisme Pemerintahan pun tidak akan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Aktifitas kerja Pegawai dan disiplin yang tinggi, salah satu syarat bagi pegawai untuk mendapatkan suatu kedudukan, yang mana nantinya menciptakan prestasi yang baik dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Kinerja merupakan catatan Outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Kinerja (Performance) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Republik Indonesia, 2018).

Peneliti mengulas kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di kantor kecamatan yang sama, dengan penekanan pada efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan. Penelitian ini menyoroti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, seperti penggunaan teknologi, pelatihan, dan infrastruktur. Peneliti menganalisis yaitu bagaimana peran kepemimpinan camat tidak hanya mempengaruhi disiplin kerja pegawai tetapi juga secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan. Penelitian yang mendalam mengenai interaksi antara kepemimpinan, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan publik dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan solusi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja keseluruhan di Kantor Kecamatan Rajabasa. Berdasarkan uraian penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pemerintahan Dikantor Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung”.

2. METODE

Dalam peneitian ini jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif. Menurut Arikunto adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, di mana cara tersebut menunjukan pada suatu yang abstrak, tidak dapat di wujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya (Suharsimi Arikunto, 2002).



Dalam hal pengumpulan data ini, penulis terjun langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1) Metode Observasi

Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi ini menggunakan observasi partisipasi, di mana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2006).

2) Metode Wawancara (Interview)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan (Lexy. J. Moleong, 2000). Dalam hal ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur, di mana seorang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk mencari jawaban atas hipotesis yang disusun dengan ketat (Lexy. J. Moleong, 2000).

3) Metode Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 2002). Dokumentasi melibatkan pengumpulan dokumen internal kantor, seperti laporan kinerja, SOP (Standar Operasional Prosedur), kebijakan, dan peraturan yang terkait dengan tugas dan tanggung jawab pegawai. Dokumen eksternal seperti data statistik tentang kinerja pegawai, hasil evaluasi kinerja, atau studi literatur yang relevan juga dapat dikumpulkan untuk mendukung analisis.

Subjek penelitian atau informan yang diambil pada penelitian ini adalah narasumber yang dinilai paham dan bergerak langsung dalam pengimplementasian dari kebijakan ini. Informasi diterima dari informan berupa data primer melalui hasil wawancara tentang permasalahan yang ingin diteliti. Data primer yaitu hasil wawancara yang telah dikumpulkan, kemudian disajikan ke dalam bentuk paparan dan penjelasan. Pihak-pihak yang menjadi informan pada penelitian ini adalah sekretaris camat, staf dan masyarakat, pemerintahan dikantor Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung.

Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas (Sudarto, 1997). Analisis data versi Miles dan Huberman, bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, 2009), yaitu Reduksi Data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan lapangan. Tahap Penyajian Data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami. Tahap Penarikan



kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Peneliti harus menyadari bahwa dalam mencari makna, ia harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kacamata key information, dan bukan penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pandangan etik).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penelitian dan Pembahasan

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung, faktanya masyarakat setempat yang sering berinteraksi dengan kantor kecamatan memberikan umpan balik yang sangat berharga. Mayoritas masyarakat mengapresiasi keramahan dan kesopanan pegawai. Mereka merasa bahwa pegawai cukup responsif dan membantu dalam menyelesaikan urusan administrasi. Namun, beberapa masyarakat mengeluhkan tentang waktu tunggu yang masih bisa diperbaiki dan kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur yang harus diikuti. Pihak lain yang terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan, seperti LSM dan tokoh masyarakat, menyatakan bahwa Kantor Kecamatan Rajabasa telah menunjukkan peningkatan kinerja yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Mereka mengapresiasi upaya kantor kecamatan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan. Namun, mereka juga menyoroti perlunya peningkatan lebih lanjut dalam hal koordinasi antar instansi.

1) Dimensi Sikap Petugas

Sikap petugas sangat penting dalam analisis kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Kantor Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung karena beberapa alasan yaitu komitmen dan kedisiplinan, pengaruh terhadap kinerja, pengawasan pimpinan, kondisi lingkungan kerja. Dengan demikian, sikap petugas yang positif dan komitmen sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dan memastikan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang efektif di Kantor Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung. Berdasarkan dari pernyataan beberapa informan masyarakat setempat menunjukkan bahwa sikap petugas di Kantor Kecamatan Rajabasa umumnya sangat baik. Mayoritas masyarakat mengapresiasi keramahan dan kesopanan pegawai, yang mencerminkan bahwa pegawai telah menerapkan sikap pelayanan yang positif. Hal ini sejalan dengan observasi yang mencatat interaksi pegawai yang kooperatif dan saling mendukung. Sikap petugas yang baik berkontribusi pada kepuasan masyarakat karena pelayanan yang diberikan terasa lebih manusiawi dan responsif. Meski demikian, beberapa keluhan terkait waktu tunggu dapat menunjukkan bahwa meskipun sikap petugas baik, aspek efisiensi layanan perlu diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman pelayanan.

2) Dimensi Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan sangat penting dalam analisis kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Kantor Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung karena beberapa alasan. Prosedur pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, prosedur pelayanan di Kantor



Kecamatan Rajabasa sudah terstruktur dengan baik, seperti terlihat dalam proses administrasi pembuatan KTP dan KK yang efisien. Namun, terdapat beberapa kendala terkait kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur dari sudut pandang masyarakat. Hasil wawancara juga mengindikasikan perlunya perbaikan dalam hal informasi prosedural untuk memastikan masyarakat dapat mengikuti proses dengan benar. Prosedur yang jelas dan transparan adalah kunci untuk meningkatkan pengalaman masyarakat dan mengurangi kebingungan terkait pelayanan.

3) Dimensi Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan sangat penting dalam analisis kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Kantor Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung. Hal tersebut juga sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil observasi mencatat bahwa penggunaan teknologi informasi seperti sistem antrian berbasis komputer dan aplikasi layanan online membantu mempercepat proses. Meski demikian, sejalan dengan beberapa masyarakat mengeluhkan waktu tunggu yang masih dapat diperbaiki. Hasil dokumentasi menunjukkan adanya peningkatan dalam waktu penyelesaian layanan, namun ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut. Pengelolaan waktu pelayanan yang lebih efisien dapat dicapai dengan meningkatkan kapasitas pegawai pada periode puncak dan memperbaiki sistem antrian untuk mengurangi waktu tunggu bagi Masyarakat. Juga diperkuat dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa kecepatan dalam pelayanan di Kecamatan Rajabasa ini masih kurang.

4) Dimensi Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan sangat penting dalam analisis kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Kantor Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung. Berdasarkan observasi dan hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas kantor, termasuk ruang arsip dan fasilitas umum, memerlukan perbaikan. Meskipun lingkungan kerja terlihat cukup rapi, terdapat beberapa area yang kurang teratur dan fasilitas yang perlu ditingkatkan. Fasilitas yang memadai sangat penting untuk mendukung kelancaran pelayanan dan kenyamanan pegawai dalam bekerja. Perbaikan infrastruktur dan fasilitas kantor akan meningkatkan efisiensi kerja pegawai dan mempengaruhi pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan kantor kecamatan.

5) Dimensi Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan indikator penting untuk menilai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Biaya yang rendah dan stabil menunjukkan bahwa pelayanan dapat diselenggarakan dengan efektif dan efisien, sedangkan biaya yang tinggi dapat menunjukkan kekurangan dalam manajemen sumber daya atau proses yang tidak optimal. Hasil penelitian tidak secara langsung membahas biaya pelayanan, namun informasi dari wawancara dan dokumentasi mengindikasikan bahwa biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Rajabasa adalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Biaya yang transparan dan sesuai dengan regulasi penting untuk memastikan bahwa masyarakat tidak merasa terbebani secara finansial dalam mengakses layanan. Meskipun biaya tidak disebutkan secara spesifik dalam hasil penelitian ini, penting untuk memastikan bahwa biaya pelayanan tetap adil dan tidak menjadi kendala bagi masyarakat dalam memperoleh layanan.

Aspek Pendukung dan Aspek Penghambat

1) Aspek Pendukung

Di sisi lain, aspek pendukung kinerja pegawai meliputi pelatihan dan pengembangan yang rutin, penggunaan teknologi informasi, motivasi dan insentif, Kerjasama tim, dan kepemimpinan yang efektif. Pelatihan dan pengembangan yang rutin membantu pegawai dalam meningkatkan kompetensi dan professionalism mereka. Penggunaan teknologi informasi mempermudah akses data dan informasi, mengurangi waktu proses administrasi, serta meningkatkan akurasi dan transparansi layanan. Pemberian motivasi dan insentif kepada pegawai meningkatkan semangat kerja dan dedikasi mereka. Kerjasama tim yang baik di antara pegawai mendorong efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian tugas. Kepemimpinan yang efektif dari pimpinan kecamatan memainkan peran penting dalam mendorong kinerja pegawai.

2) Aspek Penghambat

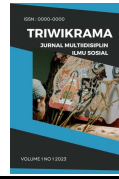
Proses birokrasi sering menghadapi berbagai aspek penghambat yang dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Berikut adalah beberapa aspek penghambat utama dalam proses birokrasi, Prosedur yang Rumit, Lambatnya Pengambilan Keputusan, Kurangnya Koordinasi, dan Birokrasi yang Terlalu Kaku, dalam infrastruktur dapat sangat memengaruhi efisiensi dan efektivitas operasional, terutama dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik. Berikut adalah beberapa aspek penghambat utama terkait infrastruktur, Kualitas dan Kondisi Fasilitas, Keterbatasan Kapasitas, dan Keterbatasan Teknologi, anggaran dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam berbagai sektor, termasuk pemerintahan dan organisasi.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Rajabasa belum memiliki kinerja pelayanan yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari dimensi teori kualitas pelayanan Dwiyanto (2008) yaitu pada dimensi, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan belum baik karena Prosedur pelayanan terdapat beberapa kendala terkait kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur dari sudut pandang masyarakat, hasil wawancara juga mengindikasikan perlunya perbaikan dalam hal informasi procedural untuk memastikan masyarakat dapat mengikuti proses dengan benar, Waktu pelayanan terdapat beberapa masyarakat mengeluhkan waktu tunggu yang masih dapat diperbaiki, dan Fasilitas pelayanan observasi dan hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas kantor, termasuk ruang arsip dan fasilitas umum, memerlukan perbaikan. Meskipun lingkungan kerja terlihat cukup rapi, terdapat beberapa area yang kurang teratur dan fasilitas yg perlu ditingkatkan. Dan pada dimensi sikap petugas, dan biaya pelayanan sudah cukup baik.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan karya ilmiah ini. Khususnya kepada informan yang sudah meluangkan waktunya untuk penulis.



6. DAFTAR PUSTAKA

- Febrianti, I., Tuffahati, J., Rifai, A., Affandi, R. H., Pradita, S., Akmalia, R., & Siahaan, A. (2023). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Manajemen Perencanaan Pendidikan Untuk Meningkatkan Efisiensi Pendidikan. *Academy of Education Journal*, 14(2), 506–522. <https://doi.org/10.47200/aoej.v14i2.1763>
- Hartanto, V. C., & Turangan, J. A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepemimpinan, Dan Kompensasi Kepuasan Kerja Pegawai Hotel Di Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(2), 518. <https://doi.org/10.24912/jmk.v3i2.11899>
- Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 85-89.
- Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000)
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Safitri, N. A., Ilmiawan, M. F., Islami, D., Khadavi, M., & Ansori, M. I. (2024). Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Keterampilan Karyawan Era Digital. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 2(2), 95–110.
- Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hlm. 66.
- Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. I, hlm. 51.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Cet. 6
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002, Cet.XII)
- Yasmin, L., Dewi, E. W., Karyawan, R., & Kerja, K. (2023). Analisis Penerapan Hygiene, Sanitasi, dan Keselamatan Kerja di Perusahaan Tour and Travel Kota Cirebon 1. *1(2)*, 192–202.