



Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Teknologi di Kantor Negeri Wakal Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah

Safril Suneth^{1*}, Pieter Sammy Sospelisa², Ivonny Yeany Rahanra³

¹⁻³Administrasi Negara, Universitas Pattimura, Indonesia

Alamat: Jalan IR Putuhena Nomor 77 Kota Ambon

Korespondensi penulis: safrilsuneth132@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the quality of public services at the Marusu Sub-district Office in Maros Regency. The research uses a qualitative method with data collection through interviews and observations. The informants consisted of the Sub-district Head and staff members at the sub-district office. The results show that, overall, the quality of service at the Marusu Sub-district Office demonstrates a strong commitment to meeting community needs. The services provided are perceived as good, particularly in terms of responsiveness and professionalism of the officers. However, there are several areas that need improvement, such as inadequate facilities, suboptimal infrastructure, and the need to strengthen human resources to deliver more efficient and effective services. Overall, despite some shortcomings, the quality of service at the Marusu Sub-district Office meets the service standards expected by the public, with potential for further improvement.*

Keywords: *public service quality, Marusu Sub-district Office, human resources.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Marusu Kabupaten Maros. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan wawancara dan observasi. Data dikumpulkan dari informan yang terdiri dari Camat dan staf pegawai di kantor kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu telah menunjukkan komitmen yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan dirasakan cukup baik oleh masyarakat, terutama dalam hal responsivitas dan profesionalisme petugas. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti fasilitas yang kurang memadai, infrastruktur yang belum optimal, serta kebutuhan untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Secara umum, meskipun terdapat beberapa kekurangan, kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu sudah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, dengan potensi untuk terus ditingkatkan.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, Kantor Camat Marusu, sumber daya manusia.

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, hampir semua instansi telah membuka mata dengan memberikan perhatian terhadap perkembangan teknologi. Kemajuan ini memberi dampak signifikan, di mana organisasi atau instansi harus merubah sistemnya ke arah yang lebih baik dibandingkan dengan cara konvensional. Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, organisasi pun dituntut untuk bersaing secara kompetitif. Agar kebutuhan kinerja pegawai dapat bekerja secara efektif dan efisien, informasi memegang peranan penting, karena informasi dibutuhkan oleh semua pihak, baik individu maupun organisasi atau instansi.

Nalar di atas menggambarkan dan mengindikasikan bahwa topik yang dibahas dalam penulisan ini bukan hadir dalam ruang yang hampa realitas, melainkan ingin merespon tentang segala bentuk persoalan dalam pelayanan administrasi, baik pada

birokrasi pemerintahan pusat maupun birokrasi pemerintahan daerah provinsi dan kabupaten/kota. Kehadiran pelayanan administrasi merupakan konsekuensi logis dari eksistensi negara dalam kehidupan manusia. Olehnya itu, pelayanan administrasi adalah sarana yang digunakan oleh negara dalam memformulasikan setiap kebutuhan dan kepentingan masyarakat agar terwujud.

Kehadiran negara senantiasa berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, di mana negara ingin merespon dan mewujudkan tuntutan akan kebutuhan serta kepentingan rakyat Indonesia, dari Sabang sampai Merauke. Tuntutan tersebut harus dijadikan sebagai pedoman bagi pemerintah dalam setiap kebijakan yang diambil dalam penyelenggaraan roda organisasi pemerintahan negara. Pemerintah dalam mewujudkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat harus memastikan kebijakan yang dirumuskan dapat tersentuh dan dirasakan oleh seluruh masyarakat yang ada di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini penting agar kebijakan yang diambil relevan dengan kebutuhan nyata masyarakat.

Sebagai hasilnya, negara menginisiasi kebijakan untuk merealisasikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat tersebut dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Kebijakan ini dikenal dengan istilah Otonomi Daerah, yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan lebih bagi daerah dalam mengelola urusan pemerintahan dan pembangunan yang lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Peranan komputer di era globalisasi sekarang ini sangat penting dalam pengolahan informasi di organisasi karena dengan menggunakan pengolahan informasi yang berbasis komputer akan mampu menghasilkan suatu informasi yang tepat, akurat, dan bermanfaat bagi organisasi maupun instansi. Informasi yang dihasilkan tersebut akan sangat bermanfaat sebagai pendukung perkembangan, sehingga organisasi atau instansi akan mampu menghadapi persaingan dalam segala bidang apapun. Pada era inilah komputer memasuki babak barunya, yaitu sebagai suatu fasilitas yang dapat memberikan keuntungan kompetitif bagi organisasi atau instansi. Oleh karena itu, pentingnya sistem informasi menjadi salah satu komponen utama yang harus diperhatikan oleh organisasi atau instansi yang ingin lebih berkembang.

Pada dasarnya, kinerja yang baik adalah kinerja yang mampu menghasilkan kegiatan yang bermanfaat untuk organisasi atau masyarakat setempat. Teknologi yang makin berkembang memerlukan dukungan masyarakat yang bersifat membangun. Kinerja merupakan hal yang sangat diperlukan bagi sebuah instansi atau perusahaan. Kinerja bukan hanya sekedar mencapai suatu hasil, tetapi juga perlu memperhatikan aspek-aspek lain

untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien dengan tanggung jawab serta hasil yang diharapkan. Kinerja didefinisikan sebagai suatu gambaran tentang hasil pencapaian dari sebuah proses untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Afandi (2018:83), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Berbicara tentang kinerja sangat dipengaruhi oleh penguasaan teknologi, karena dengan adanya aplikasi teknologi, sebuah organisasi akan mengalami perubahan sistem manajemen. Pengelolaan sistem pemerintahan desa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan manfaat di antaranya: mendukung pengambilan keputusan sebagai masukan dalam perencanaan pembangunan desa, serta menjadi sarana pertanggungjawaban perangkat desa atas penyelenggaraan pemerintah, sehingga dapat tercipta pemerintahan yang terbuka serta berdiri sendiri dan mencegah ketidakseimbangan teknologi serta meningkatkan ekonomi penduduk.

Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi manusia dan juga memberikan banyak kemudahan serta berbagai cara dalam melakukan aktivitas manusia. Seiring dengan kemajuan teknologi, unit penyelenggara pelayanan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan. Salah satu upaya yang perlu dilakukan dalam hal pelayanan adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hadirnya Teknologi Informasi membuat pelayanan yang diberikan semakin baik. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat serta didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja.

Agar menciptakan tata kelola pemerintah desa yang baik, diperlukan adanya kinerja perangkat desa yang baik. Kinerja perangkat desa merupakan hal penting untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintah desa yang baik. Kinerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika (Sutrisno, 2010). Kinerja merupakan hal yang sangat penting, karena kinerja adalah salah satu tolak ukur terpenting dari kualitas sebuah organisasi. Seorang pegawai dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik jika pegawai mampu menghasilkan hasil kerja yang sama ataupun melebihi dari standar atau kriteria yang telah ditetapkan bersama dalam organisasi.

Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh penguasaan sistem tata kelola administrasi berbasis teknologi dari pegawai suatu organisasi. Dengan menggunakan administrasi berbasis teknologi, maka sistem tata kelola administrasi berbasis teknologi yang digunakan oleh organisasi mengalami perubahan sistem dari sistem tradisional ke sistem manajemen kontemporer. Dalam pemanfaatan administrasi berbasis teknologi yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, manfaat sistem tata kelola administrasi berbasis teknologi terhadap pelayanan masyarakat dapat berpengaruh secara langsung terhadap pelayanan masyarakat. Namun, manfaat sistem pengelolaan administrasi berbasis teknologi yang digunakan dengan tujuan untuk mempermudah kinerja pegawai, sampai saat ini belum terlihat signifikan, sehingga dapat berdampak pada pelayanan masyarakat.

Seiring dengan kemajuan teknologi, unit penyelenggara pelayanan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan yang lebih maksimal. Negeri Wakal sebagai salah satu instrumen yang menjalankan roda pemerintahan pada level yang paling bawah, maka sudah dipastikan segala bentuk aktivitas pelayanan terhadap masyarakat harus ditingkatkan baik dari aspek struktural pemerintahan, manajemen, dan pemanfaatan administrasi berbasis teknologi. Sejauh ini, kinerja pegawai di kantor negeri Wakal terlihat belum optimal dalam menggunakan pemanfaatan administrasi berbasis teknologi. Hal ini dapat dilihat pada minimnya pelayanan di kantor desa Wakal terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang terkadang secara situasional membutuhkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mencapai kinerja pegawai di kantor desa Wakal adalah dengan cara meningkatkan fasilitas pendukung komputer, baik perangkat lunak maupun perangkat keras, sebagai penunjang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanan pegawai kepada masyarakat. Kemudian, meningkatkan kapasitas SDM (Sumber Daya Manusia) pada pegawai kantor desa Wakal dengan cara melakukan penjarangan dan pelatihan khusus ke personal maupun kelompok yang mumpuni dalam mengoperasikan berbagai fasilitas administrasi berbasis teknologi itu sendiri.

Untuk mengetahui sejauhmana kinerja pegawai negeri Wakal dalam melayani kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan administrasi berbasis teknologi, perlu dilakukan riset terkait kepuasan layanan masyarakat dengan adanya pelayanan administrasi berbasis Teknologi Informasi. Maka, yang diberikan akan semakin baik. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat serta didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja. Berdasarkan fenomena di atas, penulis

tertarik untuk meneliti mengangkat judul penelitian sebagai berikut: "Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Teknologi di Kantor Negeri Wakal, Kecamatan Leihitu, Kabupaten Maluku Tengah."

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis pengaruh pemanfaatan administrasi berbasis teknologi terhadap kinerja pegawai serta pelayanan masyarakat di Kantor Desa Wakal. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah untuk menggali dan memaparkan keadaan yang terjadi di lapangan tanpa membuat generalisasi. Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai hubungan antara penggunaan teknologi dan kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik.

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Desa Wakal, yang terletak di Kecamatan Leihitu, Kabupaten Maluku Tengah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi tempat tersebut dalam memberikan pelayanan administrasi berbasis teknologi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana teknologi diterapkan dalam sistem administrasi serta dampaknya terhadap kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok, yaitu pegawai dan masyarakat yang berinteraksi dengan pelayanan publik di Kantor Desa Wakal. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah seluruh pegawai desa dan masyarakat yang menerima layanan di kantor tersebut. Sampel yang diambil dari populasi ini terdiri dari 5 orang aparatur desa dan 5 orang responden yang merupakan masyarakat penerima layanan. Pemilihan sampel untuk pegawai menggunakan metode purposive sampling, sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik random sampling atau simple random sampling untuk memastikan representasi yang baik dari kelompok yang lebih luas.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa metode, seperti kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner diberikan kepada pegawai untuk menggali informasi terkait kinerja mereka dan penerapan administrasi berbasis teknologi, serta kepada masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, wawancara mendalam dilakukan dengan beberapa pegawai dan masyarakat untuk memperoleh informasi lebih rinci mengenai pengaruh teknologi terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

Observasi langsung juga dilakukan untuk menilai proses administrasi berbasis teknologi yang diterapkan di kantor desa dan interaksi yang terjadi antara pegawai dan masyarakat.

Selain itu, studi dokumentasi dilakukan untuk menganalisis dokumen-dokumen yang berkaitan dengan administrasi berbasis teknologi di kantor desa, seperti laporan kinerja pegawai dan laporan pelayanan masyarakat. Teknik dokumentasi ini penting untuk mendapatkan data sekunder yang mendukung temuan yang diperoleh dari kuesioner, wawancara, dan observasi, serta untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan lengkap dan relevan dengan topik penelitian. Dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh pemanfaatan administrasi berbasis teknologi terhadap kinerja pegawai dan pelayanan masyarakat di Kantor Desa Wakal.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penetapan Standar Kinerja

Penetapan standar kinerja merupakan langkah awal yang sangat penting dalam mengukur efektivitas kinerja pegawai dalam organisasi. Standar ini berfungsi sebagai acuan untuk menilai apakah tujuan dan sasaran organisasi tercapai dengan baik. Di Kantor Negeri Wakal, penetapan standar kinerja diukur melalui kecepatan, ketepatan, dan kecermatan dalam pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak A.S, sekretaris negeri, penetapan standar kinerja di kantor ini telah dioptimalkan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat dalam setiap proses pelayanan. Kecepatan dan ketepatan waktu menjadi indikator yang paling diperhatikan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat.

Selain itu, standar kinerja yang telah ditetapkan juga melibatkan koordinasi yang baik antar pegawai, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara efisien. Dalam wawancara dengan Bapak R.S.M, seorang pegawai di kantor tersebut, dijelaskan bahwa koordinasi yang baik antar pegawai memungkinkan mereka untuk melayani masyarakat dengan cepat tanpa hambatan. Hal ini menunjukkan bahwa standar kinerja tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang mendukung tercapainya hasil tersebut. Oleh karena itu, efektivitas penetapan standar kinerja di Kantor Negeri Wakal sangat bergantung pada komitmen seluruh pegawai untuk bekerja sama demi mencapai tujuan bersama.

Pengukuran standar kinerja juga mencakup aspek pemberian umpan balik kepada pegawai. Umpan balik yang diberikan bertujuan untuk memotivasi pegawai agar dapat meningkatkan kinerja mereka ke level yang lebih tinggi. Di Kantor Negeri Wakal,

pemberian umpan balik dilakukan dengan cara yang konstruktif, yang tidak hanya bertujuan untuk memperbaiki kekurangan, tetapi juga untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik. Dengan demikian, penetapan standar kinerja yang jelas dan terukur di kantor ini mampu menciptakan atmosfer kerja yang produktif dan mendorong pegawai untuk terus meningkatkan kinerjanya.

Penilaian Kinerja Aktual Pegawai

Penilaian kinerja aktual pegawai adalah proses yang digunakan untuk mengevaluasi apakah hasil yang dicapai oleh pegawai sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Di Kantor Negeri Wakal, penilaian kinerja dilakukan secara sistematis dengan melihat kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Bapak A.S dan Bapak R.S.M, pegawai di kantor ini menunjukkan kinerja yang sangat efisien, dengan pelayanan yang cepat dan tepat. Keberhasilan ini juga didukung oleh koordinasi yang baik antara pegawai dalam menangani setiap proses administrasi, yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan.

Namun, penilaian kinerja aktual tidak hanya berfokus pada kecepatan dan ketepatan, tetapi juga pada bagaimana pegawai dapat mengatasi tantangan yang dihadapi selama proses pelayanan. Sebagai contoh, adanya masalah terkait data diri masyarakat yang tidak terdaftar dalam aplikasi, seperti yang disampaikan oleh Bapak G.M, dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, penilaian kinerja di Kantor Negeri Wakal juga mencakup kemampuan pegawai dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang muncul selama pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja tidak hanya melihat hasil akhir, tetapi juga proses yang mendukung tercapainya hasil tersebut.

Selain itu, penilaian kinerja aktual juga melibatkan pemahaman pegawai terhadap prosedur yang berlaku. Dalam wawancara dengan Bapak G.M, disebutkan bahwa pegawai di Kantor Negeri Wakal telah menunjukkan tingkat pemahaman yang baik terhadap prosedur pelayanan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja di kantor ini tidak hanya mengandalkan hasil akhir pelayanan, tetapi juga pada aspek pemahaman dan penerapan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Dengan demikian, penilaian kinerja aktual di kantor ini mengintegrasikan berbagai aspek yang mendukung tercapainya pelayanan publik yang optimal.

Umpan Balik kepada Pegawai

Umpan balik yang diberikan kepada pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan motivasi dan kinerja mereka. Di Kantor Negeri Wakal, pemberian umpan balik dilakukan secara teratur dan konstruktif. Berdasarkan wawancara dengan Bapak A.S, sekretaris negeri, proses pemberian umpan balik di kantor ini tidak hanya dilakukan untuk mengoreksi kekurangan, tetapi juga untuk memberi apresiasi terhadap kinerja yang baik. Hal ini membantu pegawai merasa dihargai atas kontribusinya, sehingga mereka lebih termotivasi untuk terus memberikan yang terbaik dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Umpan balik juga berfungsi sebagai alat untuk memperbaiki proses pelayanan agar dapat lebih efisien dan efektif. Dalam wawancara dengan Bapak R.S.M, dijelaskan bahwa pegawai di Kantor Negeri Wakal sering berkoordinasi untuk mengatasi masalah yang mungkin timbul dalam proses pelayanan. Koordinasi ini memungkinkan pegawai untuk saling memberikan umpan balik, baik dalam hal prosedur maupun dalam hal pemecahan masalah yang muncul. Dengan adanya komunikasi yang terbuka antar pegawai, umpan balik dapat diterima dengan baik dan dijadikan sebagai dasar untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Selain itu, pemberian umpan balik di Kantor Negeri Wakal juga melibatkan partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pegawai. Dalam wawancara dengan Bapak B.M, seorang pengguna jasa layanan, disebutkan bahwa masyarakat merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan. Masyarakat juga mengapresiasi adanya perhatian khusus bagi mereka yang memiliki keterbatasan, seperti lansia dan difabel. Hal ini menunjukkan bahwa umpan balik yang diterima oleh pegawai tidak hanya berasal dari atasan atau rekan kerja, tetapi juga dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Umpan balik ini penting untuk memperbaiki pelayanan dan menjaga kualitas kinerja pegawai.

Interaksi dengan Masyarakat

Interaksi antara pegawai dan masyarakat adalah salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik. Di Kantor Negeri Wakal, pegawai sangat menghargai interaksi dengan masyarakat dan berusaha memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan sesuai dengan prosedur. Dalam wawancara dengan Bapak G.M, seorang pegawai di kantor tersebut, disebutkan bahwa pegawai di kantor ini sering melakukan koordinasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengatasi masalah yang muncul selama proses pelayanan dan memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat.

Namun, interaksi dengan masyarakat juga menghadapi tantangan, terutama dalam hal pengelolaan data masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak G.M, ada hambatan terkait data diri masyarakat yang tidak terdaftar dalam aplikasi, yang dapat memperlambat proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi dengan masyarakat tidak hanya bergantung pada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, tetapi juga pada infrastruktur yang mendukung pelayanan tersebut. Oleh karena itu, perbaikan dalam pengelolaan data dan sistem pelayanan akan semakin meningkatkan kualitas interaksi antara pegawai dan masyarakat.

Selain itu, interaksi dengan masyarakat juga mencakup aspek empati dan sikap sopan santun dalam melayani. Dalam wawancara dengan M.L, seorang pengguna layanan, disebutkan bahwa pegawai di Kantor Negeri Wakal sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, terutama kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan tentang prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya mengutamakan efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga memperhatikan kebutuhan emosional dan psikologis masyarakat. Dengan sikap yang sopan dan ramah, pegawai dapat menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sikap Pegawai dalam Melayani Masyarakat

Sikap pegawai dalam melayani masyarakat merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Di Kantor Negeri Wakal, sikap pegawai sangat dihargai dan dianggap sebagai bagian integral dari kinerja pelayanan. Dalam wawancara dengan Bapak A.S, sekretaris negeri, dijelaskan bahwa pegawai di kantor ini selalu berusaha memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan dengan sikap yang sopan. Mereka memahami bahwa pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari segi efisiensi, tetapi juga dari bagaimana mereka berinteraksi dengan masyarakat. Sikap yang baik ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Sikap sopan santun dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat juga terlihat dalam wawancara dengan M.L, salah satu masyarakat yang menerima pelayanan. M.L menyatakan bahwa pegawai di kantor ini sangat ramah dan membantu, terutama bagi masyarakat yang kurang memahami prosedur administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Negeri Wakal tidak hanya sekadar melayani, tetapi juga berusaha memahami dan membantu masyarakat yang membutuhkan. Sikap ini menunjukkan komitmen pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjunjung tinggi etika profesional.

Selain itu, sikap pegawai yang menghargai masyarakat juga tercermin dalam cara mereka menangani berbagai jenis kebutuhan masyarakat. Dalam wawancara dengan Bapak A.S, dijelaskan bahwa pegawai selalu berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan masyarakat dengan cepat dan dengan hati-hati, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya fokus pada efisiensi waktu, tetapi juga pada kualitas hubungan yang dibangun dengan masyarakat. Sikap seperti ini penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan bagi masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kemandirian dalam Kinerja

Kemandirian dalam bekerja adalah faktor kunci yang dapat meningkatkan kinerja pegawai di sebuah organisasi. Di Kantor Negeri Wakal, kemandirian pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah terlihat baik, namun tetap memerlukan arahan dari atasan apabila diperlukan. Dalam wawancara dengan Bapak A.S, sekretaris negeri, disebutkan bahwa meskipun pegawai di kantor ini sudah berinisiatif dalam memberikan pelayanan, mereka tetap memerlukan panduan dalam menghadapi tugas-tugas yang kompleks. Kemandirian ini penting untuk memastikan bahwa pegawai dapat bekerja dengan lebih efisien dan tidak tergantung pada arahan atasan dalam setiap langkah.

Selain itu, kemandirian juga melibatkan kemampuan pegawai untuk mengatasi hambatan yang muncul selama proses pelayanan. Dalam wawancara dengan Ibu N.O.N, KAUR Umum dan TU, dijelaskan bahwa pegawai di kantor ini sudah sangat baik dalam melaksanakan tugas mereka dengan tingkat kemandirian yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Negeri Wakal memiliki kepercayaan diri yang cukup untuk menjalankan tugas mereka tanpa perlu diberi pengarahan yang terlalu mendetail. Kemampuan ini membantu pegawai dalam menyelesaikan masalah dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Namun, kemandirian juga berarti bahwa pegawai harus dapat bekerja dengan hati-hati dan tepat waktu, sebagaimana yang diterapkan di Kantor Negeri Wakal. Dalam wawancara dengan Bapak G.M, disebutkan bahwa pegawai mampu menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa kemandirian tidak hanya berhubungan dengan inisiatif, tetapi juga dengan kemampuan untuk mengelola waktu dan memastikan bahwa setiap proses pelayanan berjalan lancar tanpa menimbulkan masalah.

4. KESIMPULAN

Kinerja pegawai di kantor ini dapat dilihat melalui empat indikator yang digunakan dalam penelitian. Dari keempat indikator tersebut, hanya dua indikator yang berjalan dengan baik, yaitu efektivitas dan efisiensi serta interaksi dengan masyarakat. Hal ini tercermin dari jangka waktu pelayanan yang cukup memadai, standar kerja yang sesuai dengan aturan, serta kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Meskipun demikian, dua indikator lainnya, yaitu kemandirian dan fasilitas, belum berjalan dengan optimal. Pegawai atau aparatur desa masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan yang mandiri tanpa harus bergantung pada arahan pimpinan. Selain itu, fasilitas kantor juga masih minim, seperti kekurangan kursi di ruang tunggu, alat pendingin ruangan, dan kondisi toilet yang kurang memadai.

Faktor penghambat utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah terbatasnya sarana dan prasarana di kantor. Kekurangan jumlah komputer, fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai, dan toilet yang tidak berfungsi dengan baik menyebabkan lambatnya pelayanan kepada masyarakat. Hal ini memperburuk kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang efisien dan responsif. Kendala fasilitas yang terbatas menghambat pegawai untuk bekerja secara optimal, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Masyarakat pun merasakan ketidaknyamanan karena keterbatasan fasilitas yang disediakan oleh kantor ini.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai, perlu adanya perhatian serius dari pemerintah setempat untuk segera menanggapi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Kecepatan dalam merespons keluhan akan memberikan dampak positif terhadap citra Kantor Negeri Wakal dan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penguatan pada aspek kemandirian pegawai dalam melayani masyarakat juga sangat diperlukan. Pimpinan kantor diharapkan dapat memberikan arahan yang jelas untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam bekerja secara mandiri, agar pelayanan dapat lebih efektif dan efisien tanpa tergantung pada instruksi pimpinan secara berlebihan.

Saran lain yang dapat disampaikan adalah peningkatan fasilitas kantor yang belum memadai. Pihak pemerintah diharapkan untuk segera memperbaiki kekurangan fasilitas seperti penyediaan kursi yang cukup di ruang tunggu, alat pendingin ruangan yang berfungsi, serta kondisi toilet yang layak digunakan oleh masyarakat. Dengan memperbaiki fasilitas ini, diharapkan masyarakat dapat menerima pelayanan dengan lebih nyaman dan optimal, sehingga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi berbasis

teknologi dapat meningkat secara signifikan. Perbaikan sarana dan prasarana ini akan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih efisien dan kondusif bagi pegawai maupun masyarakat yang dilayani.

REFERENCE

- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia (teori, konsep dan indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Besari, M. S. (2008). *Teknologi di Nusantara: 40 abad hambatan inovasi*. Jakarta: Salemba Teknika.
- Dessler, G. (2007). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Dewi, I. C. (2011). *Pengantar ilmu administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM.
- Gie, T. L. (2009). *Administrasi perkantoran modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Haefa, F., & Telaumbanua, E. (2023). Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam pemanfaatan teknologi untuk peningkatan pelayanan administrasi di Desa Sisobahili Kecamatan Namohalu Esiwa Kabupaten Nias Utara. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(4).
- Hamzah, F. (2021). Penerapan sistem teknologi informasi terhadap peningkatan kinerja pegawai pada kantor unit pelaksana teknis dinas (UPTD) Pendidikan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 7(3).
- Lallo, L. (n.d.). Pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Toraja Utara. *Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar, Sulawesi Selatan*.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan* (Edisi Revisi 2011). Yogyakarta: Andi.
- Maryono, Y., & Istiana, B. P. (2008). *Teknologi informasi dan komunikasi* (Cetakan pertama). Bandung: Quadra.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan publik & customer satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2005). *Sistem informasi akuntansi* (Buku Dua, Edisi ke-9). Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, D. S. (2012). *Filsafat administrasi* (Edisi Revisi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi* (Cetakan ke-1). Jakarta: Bumi Aksara.

Suryana, D. (2012). *Mengenal teknologi*. Jakarta: Gramedia.

Sutrisno, E. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.

Wibowo. (2010). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.