

**KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SONGGOKERTO
KECAMATAN BATU KOTA BATU**

Solviana Dappa¹⁾, Dr. Ignatius adiwidjaya²⁾, Roro Merry Chornelia Wulandary³⁾

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang, Indonesia

Email : selvianadappa9@gmail.com

Abstrak

Dalam upaya meningkatkan standar pelayanan publik di Desa Songgokerto, Kecamatan Batu, Kota Batu, penelitian ini akan mengkaji kinerja staf, implementasi prosedur kerja, dan tantangan proses pelayanan. Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam pendekatan kualitatif deskriptif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun kinerja karyawan telah berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat, masih terdapat tantangan seperti jumlah tenaga kerja yang sedikit, infrastruktur dan fasilitas yang tidak memadai, serta manajemen data demografis yang tidak memadai. Meskipun masih ada kekhawatiran tentang ketepatan dan keakuratan penyelesaian dokumen administrasi, masyarakat menilai pelayanan yang diberikan cukup baik. Secara umum, peningkatan sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, dan konsistensi pelaksanaan metode pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan standar pelayanan publik.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan publik

Abstract

This research will examine staff performance, the implementation of work procedures, and the challenges in the service process to improve the standard of public services in Songgokerto Village, Batu District, Batu City. Observation, interviews, and documentation are some of the data-collecting methods utilised in the descriptive qualitative approach. The study's findings show that although employee performance has made an effort to address community requirements, there are still challenges such as a small workforce, inadequate infrastructure and facilities, and inadequate demographic data management. Although there are still concerns about the promptness and correctness of completing administrative paperwork, the community views the services as being rather excellent. In general, enhancing human resources, supporting infrastructure, and service method execution consistency are all necessary to raise the standard of public services.

Keywords : Employee Performance, Public Service

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan seringkali menjadi faktor penentu dalam memberikan layanan publik yang benar-benar luar biasa. Munawaroh dan Wulandari (2023) menegaskan bahwa kinerja dievaluasi tidak hanya berdasarkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan tetapi juga berdasarkan sejauh mana hasil tersebut memenuhi komitmen dan dilaksanakan sesuai dengan standar dan etika kerja yang relevan. Jumlah dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan, efisiensi penyampaian layanan, tingkat antusiasme kerja, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan organisasi hanyalah beberapa variabel yang sering diperhitungkan dalam penilaian kinerja karyawan (Susila, 2019).

Kondisi masih jauh dari sempurna, sebagaimana dibuktikan oleh realitas di lapangan. Misalnya, masalah kinerja sering terlihat di tingkat kecamatan. Kinerja pegawai di Kecamatan Songgokerto masih di bawah standar, menurut penelitian Ayu (2020), sebagian karena ketidaksesuaian antara pekerjaan dan latar belakang pendidikan serta kurangnya wewenang dalam penyampaian layanan. Akibatnya, masyarakat menjadi tidak puas, terutama ketika layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka.

Masalah serupa juga ditunjukkan oleh sejumlah keluhan publik yang menekankan masalah yang terus-menerus terjadi terkait kinerja peralatan. Beberapa masalah yang biasanya terjadi meliputi proses layanan yang panjang, pemborosan waktu kerja, dan kinerja pekerjaan yang dianggap tidak memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Masalah-masalah ini berdampak tidak langsung pada persepsi publik tentang kualitas layanan yang diberikan. Komitmen para pejabat untuk memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan benar kepada publik sangat penting bagi pelayanan publik (Hubaib dkk., 2023). Ketika karyawan berkinerja buruk, kualitas layanan juga akan menurun. Untuk menjamin bahwa layanan dapat lebih berhasil memenuhi harapan publik, sangat penting untuk meningkatkan kinerja pekerja, yang membutuhkan perhatian terus-menerus.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, yang dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena daripada sekadar mengkuantifikasinya. Menurut Abdussamad (2021), metode ini menghasilkan data deskriptif tertulis dan lisan berdasarkan perilaku individu dan pengalaman lapangan. Pada kenyataannya, penelitian kualitatif melihat orang dan organisasi sebagai satu kesatuan yang saling terkait daripada memecah hal-hal menjadi variabel-variabel yang ketat. Menurut sudut pandang ini, realitas dilihat sebagai satu kesatuan yang secara akurat menggambarkan keadaan sebenarnya daripada dalam fragmen-fragmen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di Desa Songgokerto kualitas pelayanan publik sangat penting untuk memenuhi tuntutan masyarakat secara tepat waktu, akurat, dan responsif. Lima metrik pelayanan kondisi fisik pelayanan, kecepatan respons, keandalan, sikap peduli, dan jaminan pelayanan yang diusulkan oleh Nurhayati (2023) digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi keadaan tersebut. Kinerja pelayanan petugas desa diukur dan dievaluasi menggunakan kelima faktor ini. Evaluasi ini menunjukkan apakah pelayanan yang ditawarkan memenuhi harapan masyarakat atau perlu ditingkatkan di sejumlah bidang.

1. Bukti fisik

Dalam pelayanan publik merujuk pada kondisi sarana dan prasarana yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat, seperti gedung kantor, ruang tunggu, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan peralatan administrasi. Bukti fisik yang tertata rapi, bersih, dan memadai akan memberikan kesan profesional serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, penampilan pegawai yang rapi dan sesuai ketentuan juga menjadi bagian dari bukti fisik yang mencerminkan kesiapan dan kesungguhan dalam melayani masyarakat. Menurut (Nurhayati, Y, 2023,)

2. Keandalan

Dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan pegawai untuk memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut (Nurhayati, Y. 2023,) Keandalan terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, minimnya kesalahan administrasi, serta kesesuaian hasil layanan dengan yang dijanjikan. Semakin andal pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi tersebut.

3. Daya tanggap

Pelayanan publik menunjukkan kesediaan dan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat. Daya tanggap terlihat dari bagaimana pegawai segera membantu, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan tanpa menunda waktu. Semakin cepat dan sigap pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat, semakin tinggi tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Jaminan

Dalam pelayanan publik menunjukkan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada masyarakat. Menurut (Nurhayati, Y. 2023,) Keyakinan tercermin dari kompetensi, sopan santun, serta sikap profesional pegawai dalam memberikan pelayanan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan etika pegawai dalam melayani, maka semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

5. Empati

Kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan dan keadaan masyarakat yang mereka layani berhubungan langsung dengan pelayanan publik mereka. Kesediaan petugas untuk mendengarkan setiap keluhan, terlepas dari latar belakang lingkungan, dan perhatian tulus

mereka terhadap detail adalah contoh empati. Pada kenyataannya, empati juga ditunjukkan melalui inisiatif untuk menyederhanakan proses pelayanan, menjelaskan setiap langkah secara perlahan dan jelas, serta memodifikasi pendekatan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat (Nurhayati, 2023).

6. Faktor Pendukung

Salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Songgokerto adalah dengan melatih staf secara berkala. Dengan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan ini, karyawan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam menjalankan tugas, seperti memahami protokol, menangani administrasi, dan berinteraksi dengan masyarakat. Selain itu, kerja sama dengan instansi lain memfasilitasi penyampaian pelayanan yang efisien karena koordinasi yang efisien mempercepat dan mempersempit fokus prosedur administrasi, sehingga memungkinkan penyampaian pelayanan yang lebih efisien.

7. Faktor Penghambat

Gangguan pada sistem *online* atau jaringan sering menjadi salah satu faktor penghambat di Kelurahan Songgokerto, dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ketika terjadi gangguan jaringan, proses penginputan data dan pengolahan administrasi tidak dapat dilakukan secara optimal sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat. Selain itu, keterlambatan dalam penyelesaian layanan juga dapat disebabkan oleh sistem yang tidak dapat diakses atau mengalami error. Akibatnya, waktu pelayanan yang seharusnya cepat menjadi lebih lama karena petugas harus menunggu hingga sistem kembali normal. Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Songgokerto juga dipengaruhi oleh kondisi sumber daya manusia yang dimiliki oleh aparatur kelurahan. Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan proses pelayanan kepada masyarakat belum dapat dilaksanakan secara maksimal pada waktu tertentu. Selain itu, peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan masih perlu dilakukan agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terlihat dari berbagai tahapan penelitian bahwa Desa Songgokerto telah mengambil sejumlah langkah untuk meningkatkan standar pelayanan publik, meskipun tingkat keberhasilannya belum sepenuhnya konsisten. Pada kenyataannya, kemampuan personel dan sistem untuk memberikan pelayanan yang benar dan tepat waktu sambil terus mematuhi kriteria hukum merupakan tanda keandalan pelayanan. Di sisi lain, daya tanggap sangat penting, terutama dalam membuktikan bahwa pihak berwenang siap untuk menanggapi tuntutan masyarakat dengan cepat dan tepat. Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang luar biasa memiliki pengaruh besar terhadap keselamatan dan kepercayaan publik, dan empati sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih welas asih, tidak kaku, dan tidak diskriminatif.

Peningkatan kualitas layanan karyawan dipengaruhi oleh berbagai keadaan, baik yang memfasilitasi maupun menghambat. Dari sudut pandang pendukung, kerja sama staf, penggunaan teknologi dalam penyampaian layanan, dan ketersediaan fasilitas semuanya secara signifikan

membantu menyederhanakan operasi layanan. Meskipun demikian, sejumlah masalah masih ada, seperti perbedaan persepsi tentang operasi layanan dan kurangnya pengetahuan publik tentang kebutuhan administrasi. Sistem layanan digital perlu diperbarui dan dipelihara secara teratur untuk mengurangi gangguan teknis. Pembentukan sistem cadangan atau metode layanan manual juga penting untuk menjamin bahwa layanan publik terus berfungsi bahkan jika sistem digital mengalami masalah.

REFERENSI

JURNAL

- Anggraini, N. 2017. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan. *Public Administration Journal*, (<https://journal1.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/741/408>, Akses Pada Jumat 10 oktober 2025).
- Armawaty 2024 kinerja pegawai dalam pelayanan publik disekretarian daerah kabupaten Barru provinsi Sulawesi Selatan, (<https://journal.unibos.ac.id/pja/article/view/5143>, Akses Pada Jumat 10 Oktober 2025)
- Dewi sulfa saguni, Widyawati 2023 Kinerja pegawai dalam meningkatkan kuitas pelayanan puskesmas, (<https://makassar.lan.go.id/jap/index.php/jap/article/view/136>, Akses Pada Jumat 10 oktober 2025)
- Handayani 2024 Analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor kecamatan Tallo (https://journal.unibos.ac.id/pja/article/view/4605?utm_source=chatgpt.com, Akses Pada Jumat 10 Oktober 2025)
- Handayani 2024 Analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor kecamatan Tallo (https://journal.unibos.ac.id/pja/article/view/4605?utm_source=chatgpt.com, Akses Pada Jumat 10 Oktober 2025)
- Hasim, D., Rumbekwan, B., Handayani, S., Sigalingging, A. S. M., & Rijal, R. 2025. Optimalisasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Fandoi, Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 49-61.
- Kartika, S., Abdi, A., & Nasrulhaq, N. 2023. Strategi Kehumasan Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Pusat Pelatihan Dan Pengembangan Dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara. *Kolaborasi Jurnal Administrasi Publik*, (<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/10644/5816>, Akses Pada jumat 10 oktober 2025)
- Mulasari, H., & Suratman, B. 2020. Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo *Jurnal pendidikan*

Administrasi Perkantoran, (<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/9263>.)
Akses Pada Minggu 05 oktober 2025)

Munawaroh, S., & Wulandari, W. 2023. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adiminstrasi Publik, (<https://e-journal.unimudasorong.ac.id/index.php/jipunimuda2/article/view/1418>, Akses Pada 16 Oktober 2025)

Artikel

Anisa,, R. 2025. Etika Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukandi Kelurahan Babakan Kota Tangerang.

Kurniawan, R. C 2016. Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Pembangunan.

Rianda, C. P., & Jalil, I. 2022. Strategi Pembinaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Bpn Kabupaten Aceh Barat.

Sienna, A., Sukmal, J., & Hasibuan, M. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai Kelurahan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Kelurahan Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Wahyuni, N. R., & Taupik, M. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Undang -undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.