



Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Muhamad Ansori

Universitas Kadiri,Indonesia

Alamat: Program Studi Administrasi Publik, Univ. Kadiri Jl. Selomangleng 1 Kota Kediri, Jawa Timur, Indonesia

Korespondensi Penulis ; muhamadansori@unik-kediri.ac.id*

Abstract.Public service is a fundamental aspect of government to fulfil the needs of the community in a fair, efficient, and quality manner. This study aims to evaluate the performance of public services in Kelurahan Ngronggo, Kediri City, based on relevant service indicators. The research used a descriptive qualitative approach with primary data from interviews and observations, and secondary data from official reports. The results showed that the quality of service in 2023 was in the good category with an IKM value of 86.54, but decreased compared to 2022 which reached 91.31 (very good). This decline was caused by limited technological infrastructure, lack of employee training, uneven distribution of tasks, and complicated administrative procedures. To address these issues, the recommended strategic measures include technological updates, regular training, digitisation of the service system, increased cooperation between employees, and simplification of administrative procedures. With the implementation of these strategies, it is expected that the quality of public services in Kelurahan Ngronggo can improve, fulfil community expectations, and build public trust in the government.

Keywords : Public Service, Employee Performance, Public Satisfaction Index (SSI), Ngronggo Village, Evaluation of Service Quality

Abstrak.Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, efisien, dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo, Kota Kediri, berdasarkan indikator pelayanan yang relevan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan data primer dari wawancara dan observasi, serta data sekunder dari laporan resmi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan tahun 2023 dalam kategori baik dengan nilai IKM 86,54, tetapi mengalami penurunan dibandingkan tahun 2022 yang mencapai 91,31 (sangat baik). Penurunan ini disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan pegawai, distribusi tugas yang tidak merata, dan prosedur administratif yang rumit. Untuk mengatasi masalah ini, langkah strategis yang direkomendasikan meliputi pembaruan teknologi, pelatihan rutin, digitalisasi sistem pelayanan, peningkatan kerja sama antarpegawai, serta penyederhanaan prosedur administratif. Dengan implementasi strategi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo dapat meningkat, memenuhi harapan masyarakat, dan membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kelurahan Ngronggo, Evaluasi Kualitas Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, efisien, dan berkualitas. Di Indonesia, pelayanan publik memiliki peran penting dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat dan mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional (Salsabila Firdausy dan Ummu Nur Hanifah, 2018). Pemerintah melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, berupaya memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan prinsip

profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Secara umum, pelayanan publik di Indonesia sering kali terkendala oleh kurangnya kualitas sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur, dan prosedur birokrasi yang rumit (Wibowo, 2016). Banyak masyarakat yang mengeluhkan proses pelayanan yang lambat, tidak efisien, dan kurang responsif terhadap kebutuhan mereka. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas di lapangan. Kesenjangan ini mencerminkan adanya permasalahan mendasar dalam manajemen pelayanan publik, mulai dari perencanaan hingga implementasi (Prissando et al., 2022).

Secara ideal, kinerja pegawai dalam pelayanan publik harus mencerminkan prinsip-prinsip profesionalisme, efisiensi, dan akuntabilitas. Pegawai yang melayani masyarakat harus memiliki kompetensi teknis yang mumpuni, kemampuan interpersonal yang baik, serta pemahaman yang mendalam terhadap prosedur operasional standar (SOP) (Prissando, 2021). Mereka juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Namun, dalam praktiknya, kinerja pegawai sering kali tidak memenuhi harapan tersebut. Berbagai kendala seperti kurangnya pelatihan, minimnya pemahaman terhadap SOP, dan distribusi tugas yang tidak merata sering kali menjadi penghambat tercapainya kualitas pelayanan yang optimal. Kondisi ini tidak hanya mengurangi efektivitas pelayanan tetapi juga berdampak negatif pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Silfiah & Nabila, 2021).

Kelurahan Ngronggo, Kota Kediri, merupakan salah satu unit pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Layanan yang diberikan di kelurahan ini mencakup berbagai kebutuhan administratif, seperti pengurusan dokumen kependudukan, surat keterangan, dan layanan-layanan lainnya yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, Kelurahan Ngronggo berusaha menjalankan tugasnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang diamanatkan oleh pemerintah. Namun, seperti banyak kelurahan lainnya di Indonesia, Kelurahan Ngronggo juga menghadapi tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan data tahun 2023, kualitas pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo dinilai baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,54. Namun, angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan tahun 2022 yang mencapai 91,31 dengan kategori sangat baik. Penurunan ini mencerminkan adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan di lapangan. Hal ini menjadi indikasi

bahwa terdapat masalah mendasar yang perlu segera diatasi untuk memastikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang (Bappeda Kota Kediri, 2023).

Penurunan kualitas pelayanan di Kelurahan Ngronggo dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Salah satunya adalah keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia. Misalnya, komputer yang digunakan dalam pelayanan sudah usang dan sering mengalami gangguan, sementara koneksi Wi-Fi yang tidak stabil sering kali menghambat kelancaran proses pelayanan. Keterbatasan ini mengakibatkan waktu penyelesaian layanan menjadi lebih lama, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, kurangnya pelatihan rutin bagi pegawai juga menjadi salah satu penyebab utama menurunnya kualitas pelayanan. Pegawai yang tidak mendapatkan pelatihan secara berkala cenderung mengalami kesulitan dalam mengikuti perkembangan teknologi dan standar pelayanan yang terus berubah. Hal ini berimplikasi pada rendahnya kompetensi teknis dan interpersonal pegawai dalam melayani masyarakat. Perilaku petugas yang kurang responsif dan tidak ramah juga menjadi salah satu faktor yang menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Ngronggo.

Distribusi tugas yang tidak merata di antara pegawai juga menjadi masalah yang signifikan. Beberapa pegawai harus menangani beban kerja yang lebih berat dibandingkan yang lain, sementara sebagian lainnya memiliki beban kerja yang relatif ringan. Ketimpangan ini tidak hanya menyebabkan tidak efisien dalam operasional kelurahan tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan di antara pegawai itu sendiri. Akibatnya, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi terganggu. Selain faktor internal, terdapat pula tantangan eksternal yang memengaruhi kualitas pelayanan di Kelurahan Ngronggo. Salah satunya adalah meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat saat ini menginginkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Namun, dengan kondisi infrastruktur dan sumber daya manusia yang ada, Kelurahan Ngronggo belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan tersebut.

Kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kenyataan pelayanan yang diberikan menunjukkan perlunya dilakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang ada, baik dari segi sumber daya manusia, sarana-prasarana, maupun prosedur pelayanan. Dengan melakukan evaluasi yang menyeluruh, diharapkan dapat dirumuskan solusi-solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Evaluasi juga penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Ngronggo sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan. Misalnya, prinsip efisiensi

mengharuskan pelayanan dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal, sementara prinsip akuntabilitas menuntut adanya transparansi dalam setiap proses pelayanan. Dengan melakukan evaluasi, Kelurahan Ngronggo dapat mengidentifikasi sejauh mana prinsip-prinsip ini telah diterapkan dan apa saja yang perlu diperbaiki.

Selain itu, evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo juga dapat memberikan manfaat jangka panjang. Misalnya, hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang program pelatihan bagi pegawai, mengusulkan pengadaan sarana-prasarana yang lebih modern, serta menyusun prosedur pelayanan yang lebih sederhana dan efisien. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo dapat lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo merupakan langkah yang sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar yang telah ditetapkan tetapi juga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan melakukan evaluasi yang komprehensif dan merumuskan langkah-langkah strategis, Kelurahan Ngronggo dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, memenuhi harapan masyarakat, dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Hal ini pada akhirnya akan mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional, yaitu menciptakan masyarakat yang sejahtera, adil, dan makmur.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tipe penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ngronggo, Kota Kediri, berdasarkan indikator pelayanan publik yang relevan. Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan lima informan yang meliputi lurah, kasi pelayanan, kasi pemerintahan dan dua masyarakat penerima layanan. Selain itu, observasi langsung dilakukan untuk memahami kondisi pelayanan secara nyata dengan menyiapkan pedoman observasi guna mencatat dan memahami perilaku, interaksi, atau fenomena di lapangan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi laporan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 2023.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara dirancang untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan evaluasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Pengolahan data dilakukan melalui proses reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang

terkumpul dianalisis secara kualitatif menggunakan teknik analisis interaktif (Miles et al., 2014) untuk mengidentifikasi pola, tema, dan masalah yang muncul. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan kinerja pelayanan publik secara mendalam dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ngronggo.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

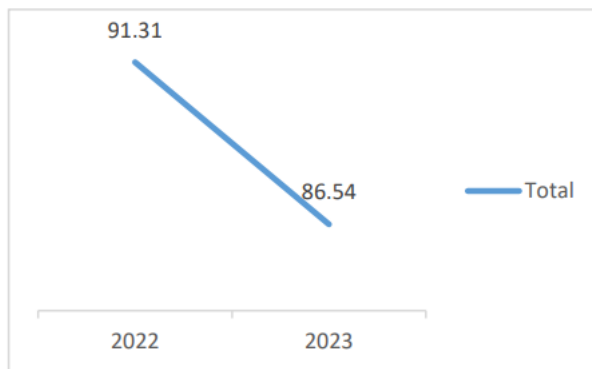
Aspek kinerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah aspek-aspek kinerja yang dikemukakan oleh Bernaddin dan Russel (Asmara, 2017) yang terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan pengawasan, dan pengaruh interpersonal. Sedangkan evaluasi dapat dipergunakan untuk kepentingan yang lebih luas lagi, seperti evaluasi terhadap tujuan dan sasaran, terhadap rencana, lingkungan, proses kerja, pengukuran kinerja dan evaluasi terhadap hasil. Adapun hasil dan pembahasan penelitian ini sebagai berikut:

Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Aspek kinerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah aspek-aspek kinerja yang dikemukakan oleh Bernaddin dan Russel (Asmara, 2017) yang terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan pengawasan, dan pengaruh interpersonal. Adapun hasil penelitiannya sebagai berikut:

Kualitas

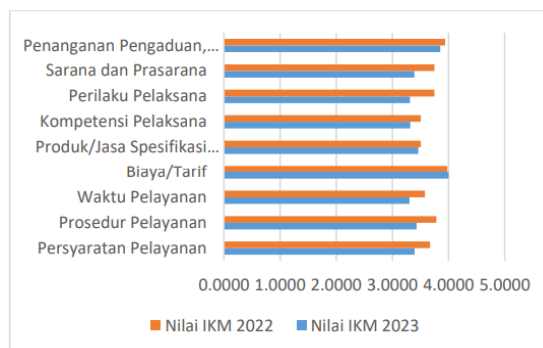
Kualitas merupakan tingkat kesempurnaan proses atau hasil suatu kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Nurdin, 2019). Pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo pada tahun 2023 menunjukkan kualitas yang berada dalam kategori Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,54. Nilai ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar minimal dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu 2022, terdapat penurunan yang cukup signifikan. Pada tahun 2022, nilai IKM mencapai 91,31, yang masuk dalam kategori Sangat Baik. Penurunan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di beberapa aspek tidak mampu dipertahankan, sehingga berdampak pada turunnya tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.



Gambar 1. Pertumbuhan IKM Kelurahan Ngronggo Per tahun

Penurunan kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari perubahan nilai pada sebagian besar unsur pelayanan. Dari sembilan unsur yang dinilai, delapan di antaranya mengalami penurunan, termasuk persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Hanya satu unsur, yaitu biaya atau tarif, yang menunjukkan peningkatan. Namun, peningkatan pada satu unsur ini tidak cukup untuk mengimbangi penurunan yang terjadi pada delapan unsur lainnya.

Unsur yang mendapat nilai paling rendah pada tahun 2023 adalah waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana. Ketiga unsur ini menjadi perhatian utama karena memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan. Waktu pelayanan yang lambat mengakibatkan ketidakpuasan, terutama bagi masyarakat yang mengharapkan proses yang cepat dan efisien. Kompetensi pelaksana juga menjadi faktor penting karena kemampuan petugas dalam memahami dan menyelesaikan tugas sangat menentukan kelancaran pelayanan. Perilaku pelaksana menjadi aspek yang tidak kalah penting. Ketidaksopanan, kurangnya keramahan, atau kurang responsifnya petugas dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 2. Pertumbuhan IKM Kelurahan Ngronggo Per Unsur

Sarana dan prasarana juga merupakan salah satu unsur yang sangat krusial dan tidak boleh diabaikan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik di sektor publik maupun privat. Kehadiran fasilitas yang memadai tidak hanya berfungsi sebagai penunjang operasional, tetapi juga sebagai faktor yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Kekurangan atau ketidaksesuaian fasilitas pendukung pelayanan dapat memberikan dampak yang sangat signifikan, baik dari segi kenyamanan maupun efisiensi dalam proses kerja (Hardiyansyah, 2018). Misalnya, minimnya fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan memadai dapat membuat pengunjung atau pasien merasa tidak dihargai, dan ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Begitu juga dengan peralatan kerja yang kurang memadai, yang dapat menghambat kelancaran aktivitas operasional dan memperpanjang waktu pelayanan, sehingga menurunkan produktivitas serta kualitas hasil yang dicapai. Selain itu, infrastruktur yang tidak mendukung, seperti sistem teknologi informasi yang lambat atau aksesibilitas yang terbatas, akan mempersulit proses pelayanan dan meningkatkan tingkat ketidaknyamanan bagi pengguna. Hambatan-hambatan semacam ini tidak hanya mengurangi efektivitas pelayanan, tetapi juga bisa berdampak pada reputasi lembaga atau instansi yang menyediakannya. Oleh karena itu, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, efisien, serta sesuai dengan standar yang berlaku, merupakan langkah strategis yang sangat penting dalam upaya menciptakan pelayanan yang berkualitas tinggi, mengoptimalkan pengalaman pengguna, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Sebuah pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia, tetapi juga oleh dukungan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan menyeluruh (Anita & Nurcahyanto, 2016).

Berdasarkan data dari Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023, diketahui bahwa pada tahun 2022, penurunan yang signifikan dalam kualitas pelayanan ini juga dapat terlihat dengan jelas melalui perubahan kategori kualitas pada beberapa unsur yang sebelumnya dinilai sangat baik. Beberapa unsur yang sebelumnya berada dalam kategori “Sangat Baik” kini mengalami penurunan dan hanya berada dalam kategori “Baik.” Perubahan ini tidak hanya mencerminkan penurunan dalam skor atau penilaian, tetapi juga menjadi indikator adanya tantangan besar yang harus dihadapi dalam upaya mempertahankan bahkan meningkatkan standar pelayanan yang telah dicapai sebelumnya. Penurunan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari perubahan dalam manajemen, terbatasnya sumber daya, hingga adanya kendala dalam implementasi kebijakan yang berdampak pada

kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadi perhatian serius karena menunjukkan bahwa pencapaian kualitas pelayanan yang optimal tidaklah bersifat permanen dan harus terus dijaga serta ditingkatkan seiring dengan berjalannya waktu. Jika tantangan ini tidak segera diatasi dengan langkah-langkah perbaikan yang efektif dan berkelanjutan, maka kualitas pelayanan yang sudah terjaga dengan baik sebelumnya bisa mengalami kemunduran lebih lanjut, yang pada akhirnya berpotensi merugikan kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perencanaan yang lebih matang, serta penguatan berbagai faktor yang mendukung kualitas pelayanan, agar standar yang telah ditetapkan dapat terus dipertahankan dan bahkan ditingkatkan di masa mendatang. Penurunan kualitas pelayanan ini harus menjadi perhatian serius bagi Kelurahan Ngronggo. Meskipun secara umum kualitas pelayanan masih dalam kategori baik, masyarakat memiliki harapan yang lebih tinggi, terutama setelah sebelumnya pelayanan berada pada kategori sangat baik. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan evaluasi yang menyeluruh terhadap setiap unsur pelayanan. Unsur-unsur yang memiliki nilai terendah, seperti waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana, harus menjadi prioritas dalam perbaikan. Pelatihan bagi petugas, peningkatan fasilitas, serta penyusunan prosedur yang lebih efektif adalah langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan langkah-langkah yang tepat, diharapkan Kelurahan Ngronggo dapat kembali meningkatkan kualitas pelayanan publiknya ke tingkat yang lebih baik. Tujuannya adalah memberikan pelayanan prima yang tidak hanya memenuhi standar minimal, tetapi juga mampu melampaui ekspektasi masyarakat. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kuantitas

Dari aspek kuantitas, menurut Bernaddin dan Russel (Nurlia, 2018) kuantitas merupakan jumlah hasil yang dicapai, baik dalam bentuk unit, nilai uang, atau jumlah kegiatan yang selesai. salah satu indikator utama yang sangat memengaruhi penurunan kualitas pelayanan di Kelurahan Ngronggo adalah waktu penyelesaian pelayanan. Waktu penyelesaian di kelurahan Ngronggo yang lambat mengindikasikan adanya hambatan dalam proses administrasi dan teknis yang berdampak langsung pada jumlah layanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kendalanya berada di sistemnya dimana dalam mendapatkan pelayanan di Kelurahan Ngronggo perlu surat pengantar dari RT sedangkan RT tidak setiap

saat di rumah. Selain itu, saat membutuhkan stempel dan tanda tangan, mereka perlu menunggu kehadiran lurah karena lurah terkadang tidak ada di kantor saat jam kerja. Menurut informasi dari pegawai kelurahan, terkadang lurah ada rapat di Kecamatan. Masyarakat menjadi kecewa ketika proses penyelesaian melampaui ekspektasi waktu mereka. Hal ini tidak hanya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap efisiensi pelayanan, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan kelurahan dalam mengelola waktu secara optimal.

Selain itu, kompetensi pelaksana juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kuantitas pelayanan. Penurunan kompetensi pelaksana, baik dalam hal keterampilan teknis maupun kemampuan manajerial, berkontribusi pada lambatnya penyelesaian tugas dan pelayanan. Karena banyak petugas yang berusia lanjut dan petugas yang masih muda dan paham tentang teknologi jumlahnya hanya satu orang dimana dia merupakan tenaga perbantuan dari Dinas Kominfo Kota Kediri. Kurangnya jumlah petugas dalam usia muda dan kurangnya pelatihan atau pembinaan yang berkelanjutan bagi pegawai kelurahan dapat menghambat kemampuan mereka untuk menangani layanan secara efektif, sehingga memengaruhi jumlah kegiatan atau layanan yang berhasil diselesaikan sesuai target.

Sarana dan prasarana yang kurang memadai juga memiliki dampak signifikan terhadap kuantitas pelayanan. Ketiadaan fasilitas pendukung seperti perangkat teknologi informasi, ruang kerja yang memadai, atau alat-alat operasional lainnya membuat proses pelayanan menjadi tidak efisien. Seperti yang terjadi dimana komputer yang digunakan untuk pelayanan yang sudah usang sehingga prosesnya menjadi lambat. Selain itu, wifi di Kelurahan sering mengalami kendala. Jika sistem komputerisasi lambat atau sering mengalami gangguan, maka waktu yang seharusnya digunakan untuk menyelesaikan pelayanan terbuang percuma. Hal ini pada akhirnya membatasi kemampuan pegawai dalam menangani volume layanan yang tinggi, sehingga kuantitas layanan yang dihasilkan tidak optimal.

Meskipun demikian, unsur biaya atau tarif menunjukkan peningkatan yang positif karena pelayanan bersifat gratis. Hal ini mencerminkan bahwa pemerintah kelurahan telah berupaya memberikan layanan dengan biaya yang lebih terjangkau atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peningkatan ini tidak cukup untuk mengimbangi kelemahan pada aspek lain seperti waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan sarana-prasarana. Akibatnya, kuantitas pelayanan secara keseluruhan tetap mengalami penurunan yang cukup signifikan.

Untuk meningkatkan kuantitas pelayanan, Kelurahan Ngronggo perlu melakukan langkah-langkah strategis seperti mempercepat proses penyelesaian pelayanan melalui penerapan sistem digital yang terintegrasi, memberikan pelatihan secara berkala kepada para pelaksana untuk meningkatkan kompetensi mereka, serta memperbaiki dan menambah sarana-prasarana yang mendukung kelancaran operasional. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan jumlah layanan yang dapat diselesaikan akan meningkat secara signifikan, sehingga tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga meningkatkan citra pelayanan publik di wilayah Kelurahan Ngronggo.

Salah satu indikator utama yang sangat memengaruhi penurunan kualitas pelayanan di Kelurahan Ngronggo adalah waktu penyelesaian pelayanan. Waktu penyelesaian yang lambat menjadi cerminan adanya hambatan dalam proses administrasi dan teknis yang secara langsung berdampak pada jumlah layanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, hambatan utama terletak pada sistem pelayanan yang mengharuskan adanya surat pengantar dari RT. Kendala ini muncul karena tidak setiap saat RT berada di rumah, sehingga masyarakat sering kali harus menunggu lama untuk mendapatkan surat pengantar tersebut.

Selain itu, kebutuhan akan stempel dan tanda tangan lurah sering kali menjadi tantangan tersendiri. Lurah yang terkadang tidak berada di kantor saat jam kerja karena harus menghadiri rapat di kecamatan menyebabkan proses administrasi tertunda. Hal ini menciptakan ketidakpuasan masyarakat karena proses pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi waktu mereka. Ketidakpuasan ini tidak hanya menurunkan persepsi masyarakat terhadap efisiensi pelayanan tetapi juga berdampak pada tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan kelurahan dalam mengelola waktu secara optimal.

Faktor lain yang turut memengaruhi kuantitas dan kualitas pelayanan adalah kompetensi pelaksana. Penurunan kompetensi, baik dalam keterampilan teknis maupun kemampuan manajerial, menjadi salah satu penyebab utama terhambatnya penyelesaian tugas dan lambatnya proses pelayanan. Tanpa kompetensi yang memadai, terutama dalam hal penguasaan teknologi informasi yang semakin krusial, proses pelayanan menjadi kurang efisien dan terhambat (Saihudin, 2019). Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pegawai kelurahan, jumlah petugas yang memiliki pemahaman tentang teknologi masih sangat terbatas, sehingga memperlambat penerapan sistem dan proses digital yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Saat ini, hanya terdapat satu pegawai muda yang memahami teknologi secara memadai, itupun merupakan tenaga perbantuan yang dikirimkan oleh Dinas Kominfo Kota Kediri. Keberadaan tenaga perbantuan ini sangat membantu, namun masih

belum cukup untuk memastikan setiap pegawai dapat mengakses dan memanfaatkan teknologi secara optimal dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk peningkatan kapasitas dan pelatihan kompetensi teknologi bagi seluruh petugas, agar mereka dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman dan memastikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Sementara itu, banyak petugas lainnya yang berusia lanjut, sehingga keterbatasan dalam penggunaan teknologi modern menjadi penghambat proses pelayanan. Selain itu, kurangnya pelatihan atau pembinaan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan pegawai juga memperburuk situasi. Ketidakmampuan pelaksana dalam beradaptasi dengan tuntutan pelayanan modern ini berkontribusi pada lambatnya penyelesaian layanan dan mengurangi kuantitas pelayanan yang berhasil diselesaikan.

Aspek sarana dan prasarana juga memberikan dampak signifikan terhadap kuantitas pelayanan. Di Kelurahan Ngronggo, keterbatasan fasilitas pendukung seperti perangkat teknologi informasi, ruang kerja, dan alat operasional lainnya menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak efisien. Salah satu contoh konkret adalah kondisi komputer yang sudah usang, sehingga proses pelayanan menjadi lambat. Selain itu, gangguan pada jaringan internet (Wi-Fi) sering kali terjadi, yang semakin menghambat proses administrasi.

Jika perangkat teknologi informasi tidak bekerja dengan optimal atau sering mengalami gangguan, maka waktu yang seharusnya digunakan untuk menyelesaikan pelayanan menjadi terbuang percuma. Kondisi ini membatasi kemampuan pegawai dalam menangani volume layanan yang tinggi, sehingga kuantitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Meskipun terdapat penurunan pada aspek waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan sarana-prasarana, terdapat perkembangan positif pada unsur biaya atau tarif. Pelayanan di Kelurahan Ngronggo bersifat gratis, yang mencerminkan upaya pemerintah untuk memberikan layanan yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peningkatan pada aspek ini tidak cukup untuk mengimbangi kelemahan-kelemahan lainnya. Akibatnya, kuantitas pelayanan secara keseluruhan tetap mengalami penurunan yang signifikan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan kuantitas pelayanan, diperlukan langkah-langkah strategis yaitu sistem pelayanan digital yang terintegrasi dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi ketergantungan pada surat pengantar manual, dan meminimalkan waktu tunggu masyarakat. Digitalisasi ini juga dapat mengurangi kebutuhan akan kehadiran lurah untuk tanda tangan langsung dengan menyediakan tanda tangan elektronik. Memberikan pelatihan secara berkala kepada pegawai, khususnya dalam

penggunaan teknologi informasi, akan meningkatkan kompetensi mereka. Pelatihan ini juga dapat membantu pegawai berusia lanjut untuk beradaptasi dengan tuntutan pelayanan modern. Kelurahan perlu mengalokasikan anggaran untuk memperbarui perangkat teknologi seperti komputer dan jaringan internet. Penyediaan ruang kerja yang lebih memadai dan alat operasional yang modern akan membantu meningkatkan produktivitas pegawai. Kelurahan perlu menyusun jadwal kerja yang lebih fleksibel untuk lurah, sehingga kehadirannya di kantor dapat lebih terjamin selama jam kerja. Selain itu, delegasi wewenang kepada pegawai tertentu untuk menangani beberapa tugas administrasi dapat membantu mempercepat proses pelayanan.

Penurunan kuantitas pelayanan di Kelurahan Ngronggo dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk waktu penyelesaian yang lambat, kompetensi pelaksana yang terbatas, dan sarana-prasarana yang tidak memadai. Meskipun pelayanan bersifat gratis, hal ini belum cukup untuk mengimbangi kelemahan-kelemahan tersebut. Dengan penerapan sistem digital, pelatihan pegawai, peningkatan sarana-prasarana, dan pengelolaan waktu yang lebih baik, Kelurahan Ngronggo diharapkan dapat meningkatkan kuantitas pelayanan secara signifikan, sehingga mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dan meningkatkan citra pelayanan publik di wilayah tersebut.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai kualitas pelayanan publik. Indikator ini mengacu pada tingkat atau hasil yang dapat diselesaikan lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan, serta pemanfaatan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain yang lebih produktif (Agustina et al., 2021). Di Kelurahan Ngronggo, aspek ketepatan waktu menjadi salah satu isu krusial yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap efisiensi pelayanan. Berdasarkan data penelitian, ditemukan sejumlah hambatan yang membuat ketepatan waktu sulit dicapai dalam proses pelayanan di kelurahan ini.

Salah satu faktor utama yang menghambat ketepatan waktu adalah kompleksitas proses administrasi yang membutuhkan keterlibatan berbagai pihak. Dalam praktiknya, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di Kelurahan Ngronggo harus terlebih dahulu memperoleh surat pengantar dari RT. Namun, kendala muncul karena ketidakhadiran RT di rumah pada waktu tertentu, sehingga masyarakat sering kali harus menunggu lama hanya untuk mendapatkan dokumen pendukung ini. Kondisi ini menciptakan ketidaknyamanan bagi masyarakat, karena waktu yang seharusnya dapat digunakan untuk aktivitas lain terbuang hanya untuk menunggu proses administrasi yang sederhana.

Proses administrasi di kelurahan juga terganggu oleh ketidakhadiran lurah di kantor saat jam kerja. Lurah sering kali harus menghadiri rapat di tingkat kecamatan, sehingga masyarakat yang membutuhkan tanda tangan atau stempel resmi harus menunggu hingga lurah kembali. Hal ini memperlambat proses penyelesaian pelayanan dan membuat masyarakat merasa kecewa. Ketidakpastian waktu penyelesaian ini tidak hanya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap efisiensi pelayanan, tetapi juga menciptakan ketidakpuasan yang mendalam, terutama bagi mereka yang membutuhkan pelayanan secara mendesak.

Dari sisi internal, kurangnya kompetensi pelaksana turut memengaruhi ketepatan waktu dalam pelayanan. Pegawai kelurahan yang sebagian besar berusia lanjut memiliki keterbatasan dalam hal kecepatan kerja, terutama dalam menangani tugas-tugas yang melibatkan teknologi. Di sisi lain, hanya ada satu pegawai muda yang memahami teknologi, dan ia merupakan tenaga perbantuan dari Dinas Kominfo Kota Kediri. Ketimpangan ini menyebabkan ketergantungan yang tinggi pada pegawai tertentu, sehingga apabila pegawai tersebut tidak hadir, proses pelayanan menjadi terhambat. Kurangnya pelatihan atau pembinaan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan pegawai semakin memperburuk situasi ini, membuat penyelesaian pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien.

Faktor lain yang memengaruhi ketepatan waktu adalah keterbatasan sarana dan prasarana. Di Kelurahan Ngronggo, perangkat teknologi seperti komputer yang digunakan untuk pelayanan sudah usang, sehingga proses administrasi menjadi lambat. Selain itu, jaringan internet sering mengalami gangguan, yang semakin menghambat kelancaran proses pelayanan. Ketika sistem komputerisasi tidak berjalan optimal, pegawai harus mengandalkan proses manual yang membutuhkan waktu lebih lama. Hal ini berdampak langsung pada ketepatan waktu pelayanan, karena banyak pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan lebih cepat menjadi tertunda.

Meski demikian, terdapat upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan melalui kebijakan pelayanan gratis. Hal ini memberikan dampak positif pada masyarakat, karena mereka tidak perlu memikirkan biaya tambahan untuk mendapatkan layanan. Namun, kebijakan ini belum cukup untuk mengatasi kendala-kendala yang ada pada aspek waktu. Ketidaktepatan waktu dalam pelayanan tetap menjadi masalah yang signifikan, sehingga masyarakat masih merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk mengatasi masalah ketepatan waktu, Kelurahan Ngronggo perlu mengambil langkah-langkah strategis. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah menerapkan sistem digital yang terintegrasi untuk mempercepat proses administrasi. Dengan adanya digitalisasi, masyarakat tidak perlu lagi bergantung pada surat pengantar manual atau tanda

tangan lurah secara langsung. Sistem tanda tangan elektronik, misalnya, dapat mempercepat proses verifikasi dokumen tanpa harus menunggu kehadiran lurah. Selain itu, pelatihan bagi pegawai kelurahan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi informasi juga menjadi kebutuhan mendesak. Pelatihan ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi kerja pegawai, tetapi juga membantu mereka dalam menghadapi tantangan pelayanan modern.

Perbaikan sarana dan prasarana juga menjadi prioritas penting. Pengadaan perangkat teknologi yang lebih mutakhir, seperti komputer baru dan jaringan internet yang stabil, akan membantu mempercepat proses pelayanan. Dengan dukungan infrastruktur yang memadai, pegawai dapat menyelesaikan tugas mereka dengan lebih cepat dan efisien, sehingga waktu yang tersedia dapat dimanfaatkan untuk kegiatan lain yang lebih produktif.

Selain itu, kelurahan perlu meningkatkan koordinasi dengan pihak-pihak terkait, seperti RT dan kecamatan, untuk memastikan kelancaran proses administrasi. Penjadwalan ulang rapat atau delegasi tugas kepada pegawai tertentu dapat membantu mengurangi ketergantungan pada kehadiran lurah, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan ketepatan waktu dalam pelayanan dapat ditingkatkan secara signifikan.

Secara keseluruhan, ketepatan waktu merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo. Kendala-kendala yang ada, baik dari sisi administrasi, kompetensi pelaksana, maupun sarana-prasarana, harus segera diatasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan komitmen dan strategi yang tepat, Kelurahan Ngronggo dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan memuaskan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat.

Efektivitas Biaya

Efektivitas biaya merupakan tingkat dimana penggunaan sumber-sumber organisasi atau perusahaan baik berupa sumber daya manusia, teknologi, bahan baku, peralatan digunakan secara optimal untuk mendapatkan target tertinggi (Nathaniel, 2022). Efektivitas biaya merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi. Indikator ini mencerminkan sejauh mana penggunaan sumber daya, baik berupa sumber daya manusia, teknologi, bahan baku, maupun peralatan, dapat dioptimalkan untuk mencapai hasil yang maksimal. Di Kelurahan Ngronggo, efektivitas biaya menjadi salah satu isu yang

memengaruhi kinerja pelayanan, khususnya dalam hal pemanfaatan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan data penelitian, meskipun pelayanan di Kelurahan Ngronggo tidak memungut biaya dari masyarakat, hal ini tidak serta-merta menunjukkan bahwa penggunaan sumber daya telah optimal. Salah satu permasalahan yang diidentifikasi adalah kurangnya pemanfaatan teknologi informasi secara efektif dalam mendukung proses administrasi dan pelayanan. Perangkat komputer yang digunakan untuk pelayanan sudah usang, sehingga proses kerja menjadi lambat dan tidak efisien. Akibatnya, waktu yang seharusnya dapat dimanfaatkan untuk menyelesaikan lebih banyak layanan justru terbuang karena kendala teknis. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi tersedia, penggunaannya belum mampu memberikan kontribusi maksimal terhadap efektivitas biaya karena tidak didukung oleh peralatan yang memadai.

Selain itu, jaringan internet yang sering mengalami gangguan juga menjadi hambatan dalam menciptakan efektivitas biaya. Sistem komputerisasi yang lambat atau tidak stabil memaksa pegawai untuk menggunakan metode manual dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Metode ini tidak hanya memakan waktu lebih lama tetapi juga meningkatkan penggunaan sumber daya manusia secara berlebihan, yang seharusnya dapat dihemat melalui digitalisasi. Dengan demikian, pengelolaan teknologi informasi yang kurang optimal ini menunjukkan adanya inefisiensi dalam penggunaan sumber daya yang seharusnya dapat memberikan hasil lebih baik dengan biaya yang sama.

Dari sisi sumber daya manusia, efektivitas biaya juga dipengaruhi oleh kompetensi dan distribusi tugas pegawai. Di Kelurahan Ngronggo, sebagian besar pegawai berusia lanjut dan kurang familiar dengan teknologi, sehingga mereka membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif. Sementara itu, pegawai muda yang memiliki keahlian teknologi hanya satu orang, dan ia merupakan tenaga perbantuan dari Dinas Kominfo Kota Kediri. Ketimpangan ini menciptakan ketergantungan yang tinggi pada individu tertentu, yang pada akhirnya mengurangi efektivitas biaya karena waktu dan tenaga kerja tidak didistribusikan secara merata. Selain itu, kurangnya pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pegawai juga menghambat mereka dalam bekerja secara optimal, sehingga hasil yang dicapai tidak sebanding dengan sumber daya yang digunakan.

Salah satu aspek positif yang mendukung efektivitas biaya di Kelurahan Ngronggo adalah kebijakan pelayanan gratis. Meskipun demikian, kebijakan ini hanya mengurangi beban biaya bagi masyarakat, tetapi tidak secara langsung mencerminkan efektivitas dalam penggunaan sumber daya oleh pihak kelurahan. Jika kendala pada aspek teknologi,

kompetensi, dan distribusi tugas tidak segera diatasi, maka kebijakan ini hanya menjadi solusi sementara yang tidak dapat mengoptimalkan hasil jangka panjang. Untuk meningkatkan efektivitas biaya, Kelurahan Ngronggo perlu melakukan sejumlah langkah strategis. Pertama, pembaruan perangkat teknologi seperti komputer dan peningkatan kualitas jaringan internet menjadi prioritas utama untuk mempercepat proses kerja dan mengurangi waktu yang terbuang akibat kendala teknis. Kedua, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai kelurahan harus diadakan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi dan menyelesaikan tugas-tugas administratif secara efisien. Ketiga, redistribusi tugas dan penambahan tenaga kerja muda yang kompeten dapat membantu mengurangi beban kerja yang tidak merata, sehingga semua sumber daya manusia dapat digunakan secara optimal.

Dengan implementasi langkah-langkah tersebut, Kelurahan Ngronggo diharapkan mampu meningkatkan efektivitas biaya dalam pelayanan publik. Optimalisasi penggunaan sumber daya tidak hanya akan memperbaiki kualitas pelayanan tetapi juga memberikan dampak positif pada kepuasan masyarakat. Pada akhirnya, efektivitas biaya yang tercapai akan mencerminkan kemampuan kelurahan dalam mengelola sumber daya secara bijak untuk mencapai hasil yang maksimal dengan biaya yang minimal.

Kebutuhan Pengawasan

Kebutuhan pengawasan merupakan suatu keadaan dimana seberapa jauh pegawai membutuhkan pengawasan untuk dapat memperoleh hasil yang diinginkan tanpa melakukan kesalahan. Kebutuhan pengawasan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Pengawasan yang efektif bertujuan untuk memastikan bahwa pegawai mampu menyelesaikan tugas mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan tanpa melakukan kesalahan yang dapat menghambat pelayanan (Nasution, 2020). Di Kelurahan Ngronggo, kebutuhan pengawasan menjadi perhatian utama mengingat adanya beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan data penelitian, salah satu faktor yang menunjukkan tingginya kebutuhan pengawasan adalah adanya kesenjangan kompetensi di antara pegawai. Sebagian besar pegawai berusia lanjut dan kurang memiliki keterampilan teknologi yang memadai. Kondisi ini membuat mereka cenderung memerlukan arahan dan pengawasan yang lebih intensif untuk memastikan tugas-tugas yang melibatkan teknologi informasi dapat diselesaikan dengan benar. Selain itu, pegawai muda yang lebih mahir dalam teknologi hanya satu orang dan tidak cukup untuk membimbing atau membantu seluruh staf lainnya

secara konsisten. Ketimpangan ini menciptakan kebutuhan akan supervisi yang lebih terorganisasi untuk menjamin efisiensi kerja.

Kendala lainnya adalah kurangnya pemahaman terhadap prosedur standar operasional (SOP) oleh beberapa pegawai. Dalam beberapa kasus, ketidakpahaman ini menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian layanan atau bahkan kesalahan administratif. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa pengawasan yang memadai, pegawai mungkin menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugas-tugas mereka sesuai dengan harapan masyarakat. Pengawasan yang baik dapat membantu mengidentifikasi kelemahan ini sejak dini dan memberikan solusi, seperti pelatihan atau pendampingan langsung. Selain itu, pengawasan menjadi penting karena beberapa proses pelayanan masih dilakukan secara manual akibat keterbatasan teknologi yang ada. Sistem manual ini rentan terhadap kesalahan, terutama dalam pengelolaan dokumen atau data administrasi. Tanpa pengawasan yang ketat, risiko kesalahan ini dapat meningkat, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan pelayanan di kelurahan.

Untuk mengatasi kebutuhan pengawasan yang tinggi, Kelurahan Ngronggo perlu mengembangkan sistem pengawasan yang lebih sistematis dan berkelanjutan. Salah satu caranya adalah dengan memperkenalkan teknologi yang memungkinkan pemantauan kinerja secara real-time, seperti aplikasi manajemen tugas atau sistem digitalisasi administrasi. Selain itu, memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap SOP dan penggunaan teknologi dapat mengurangi ketergantungan pada pengawasan langsung. Dengan pendekatan ini, pengawasan dapat difokuskan pada evaluasi dan perbaikan, bukan hanya pada koreksi kesalahan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan efisien

Pengaruh Interpersonal

Pengaruh interpersonal merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas hubungan antarpegawai di sebuah organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, pengaruh interpersonal berperan besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Hal ini mencakup sejauh mana pegawai menunjukkan rasa percaya diri (self-esteem), itikad baik (goodwill), serta kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja maupun bawahan (Mulyadi, 2015). Di Kelurahan Ngronggo, pengaruh interpersonal menjadi salah satu aspek yang memengaruhi kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan interpersonal di Kelurahan Ngronggo menghadapi beberapa tantangan, terutama karena perbedaan usia dan latar belakang pegawai.

Pegawai yang lebih senior cenderung memiliki pengalaman yang lebih banyak, tetapi kurang fleksibel dalam menerima perubahan atau inovasi, terutama yang melibatkan teknologi. Sebaliknya, pegawai muda yang lebih paham teknologi sering kali merasa terbebani dengan tanggung jawab tambahan untuk membantu pegawai senior. Ketidakseimbangan ini menciptakan kesenjangan komunikasi dan kolaborasi yang dapat memengaruhi efektivitas kerja secara keseluruhan. Meskipun demikian, terdapat beberapa pegawai yang menunjukkan rasa percaya diri yang tinggi dalam menjalankan tugasnya, terutama mereka yang telah memiliki pengalaman panjang dalam bidang administrasi publik. Namun, rasa percaya diri ini tidak selalu diiringi dengan itikad baik untuk membimbing rekan kerja yang kurang kompeten. Dalam beberapa kasus, pegawai yang lebih berpengalaman cenderung bekerja secara individu tanpa melibatkan rekan kerja, sehingga kerja sama tim menjadi kurang optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek goodwill perlu ditingkatkan untuk menciptakan suasana kerja yang lebih mendukung dan saling membantu.

Selain itu, kemampuan kerja sama di antara pegawai juga dipengaruhi oleh beban kerja yang tidak merata. Pegawai yang memiliki tugas lebih berat sering kali merasa kurang didukung oleh rekan kerja, yang dapat menurunkan motivasi mereka. Sebaliknya, pegawai dengan beban kerja yang lebih ringan mungkin merasa kurang dihargai karena tidak diberikan tanggung jawab yang lebih besar. Ketidakseimbangan ini menunjukkan bahwa diperlukan upaya untuk meningkatkan rasa saling pengertian dan kerja sama antarpegawai agar tugas dapat diselesaikan secara kolektif dan efisien. Faktor lain yang memengaruhi pengaruh interpersonal adalah komunikasi. Komunikasi di Kelurahan Ngronggo masih cenderung bersifat formal dan top-down, yang terkadang menghambat inisiatif dari pegawai di tingkat bawah. Komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif dapat membantu meningkatkan rasa percaya diri pegawai serta membangun hubungan kerja yang lebih harmonis. Ketika pegawai merasa didengar dan dihargai, mereka lebih mungkin untuk bekerja sama dengan rekan kerja lainnya dan menunjukkan itikad baik dalam menjalankan tugas.

Untuk meningkatkan pengaruh interpersonal, Kelurahan Ngronggo perlu mengadopsi pendekatan yang lebih inklusif dan kolaboratif. Program pelatihan soft skills, seperti pelatihan komunikasi dan manajemen konflik, dapat membantu pegawai mengembangkan kemampuan interpersonal mereka. Selain itu, membangun budaya kerja yang menghargai kontribusi setiap individu, tanpa memandang usia atau jabatan, dapat meningkatkan rasa saling percaya dan kerja sama. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung

pengaruh interpersonal yang positif, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo dapat meningkat secara signifikan.

Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Evaluasi kinerja merupakan aspek penting dalam manajemen organisasi yang bertujuan untuk menilai dan meningkatkan efektivitas kerja individu maupun tim. Berdasarkan pandangan Kreitner dan Kinicki (Wardhana, 2022), evaluasi kinerja adalah proses memberikan pendapat yang bersifat evaluatif terhadap perilaku atau prestasi seseorang. Pendapat ini digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dan perencanaan pengembangan personel. Dengan kata lain, evaluasi kinerja tidak hanya menilai apa yang telah dicapai oleh individu tetapi juga bagaimana mereka mencapainya, sehingga menjadi alat penting untuk mendukung pengembangan karier karyawan. Evaluasi dapat dipergunakan untuk kepentingan yang lebih luas lagi, seperti evaluasi terhadap tujuan dan sasaran, terhadap rencana, lingkungan, proses kerja, pengukuran kinerja dan evaluasi terhadap hasil. Adapun evaluasi kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ngronggo Kota Kediri sebagai berikut:

Evaluasi Tujuan dan Sasaran

Evaluasi tujuan dan sasaran memiliki tujuan untuk menilai apakah tujuan yang telah ditetapkan tercapai atau tidak. Jika tidak tercapai, penyebabnya bisa berupa kesalahan dalam merumuskan tujuan yang terlalu sulit dijangkau atau kinerja organisasi yang buruk, sehingga diperlukan perbaikan. Evaluasi sasaran mengukur sejauh mana sasaran yang ditetapkan tercapai. Kedua evaluasi ini memberikan umpan balik penting untuk perbaikan perencanaan, penetapan tujuan, dan sasaran organisasi di masa mendatang (Supriyadi & Zaharuddin, 2023). Adapun evaluasi tujuan dan sasaran di Kelurahan Ngronggo menunjukkan bahwa tujuan pelayanan, seperti kecepatan, efisiensi, dan kepuasan masyarakat, belum tercapai sepenuhnya. Hambatan seperti waktu penyelesaian pelayanan yang lambat, keterbatasan teknologi, dan kurangnya responsivitas pegawai menjadi penyebab utama. Tujuan yang terlalu ambisius tanpa didukung kapasitas memadai, seperti komputer usang dan jaringan internet bermasalah, menyulitkan pencapaiannya. Selain itu, kinerja organisasi perlu ditingkatkan untuk mencapai sasaran pelayanan. Distribusi tugas yang tidak merata, kurangnya pelatihan bagi pegawai, dan minimnya kerja sama antarpegawai menyebabkan ketidakefisienan. Akibatnya, masyarakat merasa tidak puas karena pelayanan sering kali melampaui waktu yang diharapkan. Perencanaan sasaran perlu lebih spesifik, terukur, dan realistis dengan mempertimbangkan kapasitas organisasi serta umpan balik masyarakat.

Sasaran yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dapat membantu meningkatkan kepuasan mereka. Secara keseluruhan, Kelurahan Ngronggo perlu merumuskan ulang tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja melalui pelatihan, perbaikan infrastruktur, serta peningkatan kerja sama pegawai. Langkah ini penting untuk memastikan tujuan dan sasaran pelayanan tercapai di masa mendatang.

Evaluasi Rencana

Evaluasi kinerja menilai apakah hasil yang dicapai sesuai dengan rencana. Jika tidak, penyebabnya dianalisis, seperti penetapan target yang terlalu tinggi, kurangnya pengaruh dari personal contact pekerja, atau kompetensi yang dipersyaratkan tidak terpenuhi. Evaluasi ini penting untuk memastikan rencana realistis dan dapat dicapai (Suryani et al., 2020). Evaluasi rencana di Kelurahan Ngronggo menunjukkan adanya kesenjangan antara hasil yang dicapai dengan apa yang direncanakan. Target yang telah ditetapkan, seperti kecepatan penyelesaian pelayanan, peningkatan efisiensi, dan kepuasan masyarakat, sering kali tidak tercapai. Hal ini mengindikasikan bahwa rencana yang disusun kurang realistis atau tidak mempertimbangkan kondisi aktual, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi. Misalnya, keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan menunjukkan bahwa sistem yang ada tidak mampu mendukung target penyelesaian dalam waktu singkat. Salah satu penyebab utama adalah penetapan target yang terlalu tinggi tanpa didukung oleh infrastruktur dan kompetensi yang memadai. Misalnya, pegawai yang berusia lanjut dan minim pelatihan teknologi kesulitan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelayanan modern. Selain itu, fasilitas pendukung seperti komputer yang usang dan koneksi internet yang sering bermasalah turut menghambat kelancaran operasional.

Evaluasi juga mengungkap bahwa personal contact yang terlalu tinggi antara pegawai dan masyarakat memperlambat proses pelayanan. Ketergantungan pada prosedur manual dan pengawasan langsung memperbesar potensi keterlambatan, terutama jika jumlah pegawai tidak mencukupi. Kurangnya kompetensi yang dipersyaratkan, baik dalam keterampilan teknis maupun manajerial, menjadi faktor lain yang memperburuk kinerja organisasi. Oleh karena itu, evaluasi rencana harus mencakup revisi terhadap target organisasi agar lebih realistis dan sesuai dengan kapasitas. Penyesuaian rencana perlu didukung oleh pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi pegawai, modernisasi infrastruktur, serta penerapan sistem digital yang lebih efisien. Dengan langkah ini, hasil yang diharapkan dalam rencana akan lebih mudah dicapai, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.

Evaluasi Lingkungan

Evaluasi kinerja menilai apakah kondisi lingkungan selama pelaksanaan pekerjaan mendukung atau tidak. Jika lingkungan tidak kondusif dan menyebabkan kegagalan kinerja, perlu dianalisis tindakan antisipatif yang dapat dilakukan untuk mengatasi tantangan serupa di masa depan (Asteriniah, 2021). Evaluasi lingkungan di Kelurahan Ngronggo menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja yang tidak kondusif menjadi salah satu penyebab utama kesulitan dalam mencapai hasil kinerja yang diharapkan. Faktor eksternal seperti keterbatasan akses masyarakat ke layanan, karena prosedur administratif yang rumit (misalnya keharusan mendapatkan surat pengantar RT), sering menyebabkan keterlambatan. Selain itu, ketiadaan lurah di kantor selama jam kerja karena rapat atau tugas eksternal juga menambah frustrasi masyarakat. Dari sisi internal, lingkungan kerja di kelurahan menghadapi tantangan seperti keterbatasan fasilitas, seperti komputer yang usang dan koneksi internet yang tidak stabil. Hal ini berdampak langsung pada kelancaran pelayanan dan produktivitas pegawai. Pegawai yang berusia lanjut dengan kompetensi teknologi yang terbatas juga menjadi kendala dalam adaptasi terhadap tuntutan modernisasi pelayanan. Untuk mengantisipasi tantangan lingkungan di masa depan, langkah strategis perlu diambil. Modernisasi infrastruktur teknologi, penyederhanaan prosedur administratif, serta pengaturan ulang jadwal kerja lurah untuk memastikan kehadiran di kantor adalah prioritas. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai secara berkala harus dilakukan agar mereka dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja dan tetap produktif.

Evaluasi Proses Kerja

Evaluasi proses kerja menilai apakah pelaksanaan kerja berjalan sesuai harapan atau mengalami kendala. Penilaian mencakup mekanisme kerja, masalah kepemimpinan, hubungan antarmanusia, kompetensi SDM, produktivitas, sistem penghargaan, dan kepuasan kerja. Hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk menentukan langkah-langkah perbaikan di masa depan (Podungge, 2021). Evaluasi proses kerja di Kelurahan Ngronggo mengungkapkan sejumlah kendala yang memengaruhi kelancaran pelaksanaan kerja. Salah satu tantangan utama adalah mekanisme kerja yang tidak berjalan sesuai harapan. Proses administratif yang memerlukan surat pengantar RT sering kali menyebabkan keterlambatan, terutama karena RT tidak selalu tersedia. Selain itu, kehadiran lurah yang sering terhambat oleh rapat eksternal juga memperlambat proses pelayanan yang membutuhkan tanda tangan atau stempel resmi. Dari sisi kepemimpinan, ketidakhadiran lurah saat jam kerja mencerminkan perlunya pengaturan yang lebih baik untuk memastikan pelayanan tetap berjalan lancar

meskipun pimpinan sedang bertugas di luar. Hubungan antarmanusia dalam organisasi juga menghadapi tantangan, terutama karena adanya perbedaan kompetensi antara pegawai senior yang kurang familiar dengan teknologi dan pegawai muda yang lebih adaptif tetapi jumlahnya terbatas.

Masalah dalam sumber daya manusia (SDM) meliputi kurangnya pelatihan yang memadai untuk meningkatkan kompetensi pegawai, rendahnya produktivitas akibat keterbatasan fasilitas, serta sistem penghargaan yang belum memotivasi kinerja optimal. Hal ini juga berdampak pada tingkat kepuasan kerja pegawai yang berkontribusi terhadap efektivitas kerja secara keseluruhan. Untuk mengatasi kendala ini, perlu dilakukan beberapa langkah strategis. Penyederhanaan mekanisme kerja melalui digitalisasi dan integrasi sistem dapat mempercepat proses administrasi. Pengaturan jadwal kerja lurah yang lebih fleksibel dan delegasi kewenangan kepada pejabat lain saat lurah tidak hadir akan memastikan pelayanan tetap berjalan. Selain itu, pelatihan rutin bagi pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan sistem penghargaan berbasis kinerja dapat meningkatkan produktivitas serta kepuasan kerja. Membangun budaya kerja yang kolaboratif dan mendukung hubungan baik antarmanusia juga penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan efisien.

Evaluasi Pengukuran Kinerja

Evaluasi pengukuran kinerja memastikan bahwa penilaian dilakukan dengan benar, sistem review dan coaching berjalan efektif, dan metode pengukuran yang digunakan tepat serta objektif. Tujuannya adalah memperbaiki metode di masa depan untuk menghasilkan kesimpulan yang objektif, membangun kepercayaan pekerja, dan meningkatkan keakuratan penilaian dalam organisasi (Uno & Nina Lamatenggo, 2022). Evaluasi pengukuran kinerja di Kelurahan Ngronggo menunjukkan adanya beberapa aspek yang perlu ditinjau ulang untuk memastikan sistem penilaian berjalan dengan baik dan objektif. Penilaian kinerja selama ini tampaknya belum sepenuhnya terstruktur, yang terlihat dari tidak adanya mekanisme review dan coaching yang konsisten bagi para pegawai. Hal ini mengakibatkan kurangnya umpan balik yang dapat membantu pegawai meningkatkan kinerja mereka secara berkelanjutan. Metode yang digunakan dalam pengukuran kinerja juga memerlukan evaluasi mendalam. Saat ini, kinerja pegawai lebih banyak diukur berdasarkan hasil akhir tanpa mempertimbangkan proses kerja, kendala yang dihadapi, atau inovasi yang dilakukan. Akibatnya, beberapa pegawai merasa bahwa penilaian tidak sepenuhnya mencerminkan usaha dan kontribusi mereka. Kurangnya standar yang jelas dan terukur dalam pengukuran

kinerja juga dapat mengurangi objektivitas penilaian dan menimbulkan rasa ketidakadilan di antara pegawai.

Selain itu, penting untuk memastikan bahwa penilai yang bertanggung jawab atas pengukuran kinerja memiliki kompetensi dan sikap objektif. Jika penilai tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang tugas dan tanggung jawab pegawai, hasil evaluasi dapat menjadi bias dan tidak akurat. Hal ini dapat memengaruhi kepercayaan pegawai terhadap sistem penilaian dan berdampak negatif pada motivasi kerja mereka. Untuk meningkatkan pengukuran kinerja di masa depan, Kelurahan Ngronggo perlu mengembangkan sistem penilaian yang lebih terstandarisasi dan berbasis indikator kinerja yang spesifik, terukur, dan relevan. Selain itu, pelaksanaan review dan coaching secara berkala harus diterapkan untuk memberikan umpan balik yang konstruktif dan mendukung pengembangan pegawai. Pelatihan bagi penilai juga penting untuk memastikan mereka memiliki pemahaman yang baik tentang proses kerja dan mampu memberikan penilaian yang objektif. Dengan langkah-langkah ini, pengukuran kinerja dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan adil, meningkatkan kepercayaan pegawai, dan mendorong kinerja organisasi secara keseluruhan.

Evaluasi Hasil

Evaluasi hasil kinerja mencakup organisasi, kelompok, dan individu. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tujuan dan sasaran telah tercapai, serta mengidentifikasi faktor penyebab deviasi untuk perbaikan di masa depan. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar penetapan sasaran baru, promosi jabatan, pemberian tanggung jawab lebih besar, penggajian, kompensasi, bonus, dan peringkat pekerja. Evaluasi ini juga membantu mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaan kinerja kelompok dan solusi yang diperlukan. (Siagian et al., 2020). Evaluasi terhadap hasil kinerja di Kelurahan Ngronggo mencerminkan bahwa capaian organisasi, kelompok, maupun individu masih menghadapi berbagai tantangan. Dari perspektif organisasi, evaluasi menunjukkan adanya deviasi antara tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil aktual. Salah satu faktor utama yang menyebabkan deviasi ini adalah keterbatasan dalam sumber daya, baik manusia maupun teknologi, serta kendala pada sistem dan mekanisme kerja. Misalnya, kebutuhan surat pengantar RT dan ketergantungan pada kehadiran lurah menjadi hambatan yang signifikan dalam penyelesaian pelayanan, sehingga berdampak pada pencapaian target organisasi secara keseluruhan. Pada tingkat kelompok, evaluasi menunjukkan bahwa koordinasi antaranggota tim sering kali kurang optimal. Masalah kepemimpinan dan komunikasi menjadi kendala yang menyebabkan pelaksanaan tugas kelompok tidak selalu berjalan lancar. Kurangnya pelatihan

bersama dan rendahnya kompetensi teknis di antara beberapa anggota tim juga turut memengaruhi efisiensi kerja kelompok. Akibatnya, penyelesaian tugas sering kali membutuhkan waktu lebih lama dari yang direncanakan, dan kualitas hasilnya pun belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Di tingkat individu, hasil kinerja pegawai menunjukkan adanya variasi yang signifikan. Beberapa pegawai dengan kompetensi lebih tinggi mampu menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi ada juga pegawai yang membutuhkan pengawasan lebih intensif untuk mencapai hasil yang diinginkan. Evaluasi ini memberikan gambaran bahwa sistem pengelolaan SDM perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pemberian pelatihan, penilaian objektif, dan pengembangan karier. Evaluasi terhadap hasil ini juga memberikan peluang untuk perbaikan di masa depan. Misalnya, data hasil kinerja dapat digunakan untuk merancang program pelatihan yang lebih terarah, meningkatkan sistem penghargaan seperti pemberian bonus atau insentif berdasarkan kinerja, serta menentukan promosi jabatan yang adil. Selain itu, evaluasi hasil kinerja dapat menjadi acuan untuk menetapkan sasaran organisasi yang lebih realistis dan berbasis pada analisis kapasitas yang ada. Dengan memanfaatkan hasil evaluasi secara strategis, Kelurahan Ngronggo dapat meningkatkan efektivitas kerja di semua tingkat, memperbaiki hubungan kerja dalam kelompok, dan meningkatkan motivasi individu. Langkah-langkah ini pada akhirnya akan membantu organisasi mencapai tujuan yang lebih besar dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4. KESIMPULAN

Evaluasi kinerja pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo, Kota Kediri, mengungkapkan bahwa meskipun kualitas pelayanan pada tahun 2023 tercatat dalam kategori baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,54, terjadi penurunan signifikan dibandingkan dengan tahun 2022 yang mencapai kategori sangat baik dengan nilai IKM 91,31. Penurunan ini menggambarkan adanya pergeseran yang perlu mendapatkan perhatian serius, karena menunjukkan bahwa standar pelayanan yang sebelumnya optimal kini mengalami kemunduran. Berbagai faktor penyebab penurunan ini mencakup turunnya kualitas pada delapan dari sembilan unsur pelayanan, seperti waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan perilaku petugas, yang langsung memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti penggunaan komputer usang dan gangguan pada koneksi Wi-Fi, menjadi kendala utama yang menghambat kelancaran pelayanan digital yang semakin dibutuhkan. Selain itu, kurangnya

pelatihan pegawai, distribusi tugas yang tidak merata, serta prosedur administratif yang rumit turut memperburuk efisiensi pelayanan. Tak hanya itu, minimnya pemahaman pegawai terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketidakjelasan standar penilaian kinerja juga menambah beban dalam mencapai pelayanan yang optimal.

Dalam menghadapi masalah ini, langkah strategis yang perlu segera diambil adalah pembaruan teknologi secara menyeluruh, mulai dari penggantian perangkat yang usang hingga peningkatan kualitas jaringan Wi-Fi yang stabil. Selain itu, pelatihan rutin dan berkelanjutan bagi pegawai harus diadakan untuk memastikan mereka tidak hanya terampil dalam keterampilan teknis tetapi juga memiliki kemampuan manajerial yang memadai. Digitalisasi sistem pelayanan menjadi prioritas utama, agar seluruh proses dapat berlangsung lebih cepat dan lebih efisien. Peningkatan kerja sama antarpegawai dan penyederhanaan prosedur administratif yang berbelit-belit juga sangat diperlukan untuk mempercepat layanan dan mengurangi kesalahan. Modernisasi fasilitas fisik dan pengembangan kompetensi interpersonal melalui pelatihan soft skills akan memberikan dampak signifikan dalam membangun hubungan yang lebih baik antara petugas dan masyarakat, serta menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan humanis. Dengan implementasi langkah-langkah strategis ini, diharapkan pelayanan publik di Kelurahan Ngronggo dapat kembali mengalami peningkatan yang signifikan, memenuhi harapan masyarakat, dan membangun kepercayaan publik terhadap kualitas layanan pemerintah yang semakin profesional dan berkualitas

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., Enggok, M. S., & Herman, M. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjar.
- Anita, W., & Nurcahyanto, H. (2016). Analisis kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(1), 248–259.
- Asmara, A. P. (2017). Pengaruh turnover intention terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Bedah Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), 123–129.
- Asteriniah, F. (2021). Evaluasi kinerja tenaga honorer dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 6(1).
- Bappeda Kota Kediri. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Kediri 2023.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.

- Miles, M. B., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.
- Mulyadi. (2015). *Perilaku organisasi dan kepemimpinan pelayanan*. Alfabeta.
- Nasution, M. A. (2020). *Pengawasan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) dalam penataan reklame di Kota Medan (Studi pada Komisi IV DPRD Kota Medan)*.
- Nathaniel, R. (2022). *Manajemen sumber daya manusia* (1st ed.). Uwais Inspirasi Indonesia.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Media Sahabat Cendekia.
- Nurlia, N. (2018). *Strategi pelayanan dengan konsep service excellent*. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30.
- Podungge, R. (2021). *Pengaruh disiplin dan pelatihan terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Paguyaman Kabupaten Boalemo*. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 187–190.
- Prissando, F. A. (2021). *Pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Kediri: Strategi posko siaga penanganan penyebaran Covid-19*. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 5(2), 214–226.
- Prissando, F. A., Fachruddin, I., Susanto, D., & Mashuri, M. (2022). *Implementasi standar pelayanan program SAKTI di Kelurahan Bujel Kota Kediri*. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 12(2), 115–123.
- Saihudin, H. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Salsabila Firdausy, & Ummu Nur Hanifah. (2018). *Permasalahan manajemen kinerja di Indonesia dan upaya Kementerian PANRB untuk mengatasinya*. *Deputi Bidang Reformasi Birokrasi Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan*.
- Siagian, A. O., Martiwi, R., & Indra, N. (2020). *Kemajuan pemasaran produk dalam memanfaatkan media sosial di era digital*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(3), 44.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). *Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan*. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks Soliditas*, 4(1), 43–52.
- Supriyadi, S. T. P., & Zaharuddin, S. E. (2023). *Evaluasi kinerja organisasi*. *Manajemen & Evaluasi Kinerja Organisasi: Implementasi pada Pendidikan Anak Usia Dini*, 1.
- Suryani, N. K., Sugianingrat, I. A. P. W., & Laksemini, K. D. I. S. (2020). *Kinerja sumber daya manusia: Teori, aplikasi dan penelitian*. Nilacakra.
- Uno, H. B., & Lamatenggo, N. S. E. (2022). *Teori kinerja dan pengukurannya*. Bumi Aksara.
- Wardhana, A. (2022). *Manajemen kinerja (Konsep, teori dan penerapannya)*. Media Sains Indonesia.
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja* (5th ed.). Rajawali Pers.