

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KAPABILITAS DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT. JASA RAHARJA CABANG UTAMA JAWA TENGAH, Aulia Rahmaningtyas, Meidi Syaflan 202 – 227

EVALUASI KINERJA PETUGAS PELAYANAN SANTUNAN KEMATIAN DI BAGIAN KESRA SETDA KOTA MAGELANG, Fendi Kusuma Negara, Syeh Assery 228 – 248

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI BIDANG SARANA DAN PRASARANA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA KABUPATEN TEMANGGUNG, Haris Dwi Nugroho, Uswatun Chasanah 249 – 265

EVALUASI KINERJA PEGAWAI UNIT PELAYANAN PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KABUPATEN PURWOREJO, Khatamson Khatamson, Dwi Novitasari 266 – 277

ANALISIS BEBAN KERJA SEBAGAI DASAR PENENTUAN INSENTIF PADA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DR. SOEROTO NGAWI, Supadi Supadi, Wahyu Purwanto 278 – 289

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA SUB UNIT PEMUNGUT RETRIBUSI PASAR SAYUR / BARU BANJARNEGARA, Riningsih Riningsih, Suci Utami Wikaningtyas 290 – 306

EVALUASI PERAN PROFESI DAN PENGAMANAN (PROPAM) DALAM MENINGKATKAN KEDISIPLINAN PERSONIL POLRES MAGELANG, Riyanto Riyanto, Jazuli Akhmad 307 – 331

ANALISIS KEBUTUHAN STAF PENDUKUNG TEKNOLOGI INFORMASI DI KELURAHAN - KELURAHAN YANG ADADI KECAMATAN TEMANGGUNG KABUPATEN TEMANGGUNG, Siti Arifah, Priyastiwi Priyastiwi 332 – 353

PENINGKATAN PROFESIONALITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DI BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KOTA MAGELANG, Sri Murdiati, Nur Widiastuti 354 – 374

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KRANGGAN KABUPATEN TEMANGGUNG, Tety Nurliyanti, Muhammad Awal Satrio Nugroho 375 – 395

ANALISIS RISIKO KESEHATAN DAN KOMPENSASI PETUGAS KEBERSIHAN DAN PERSAMPAHAN DI KELURAHAN GELANGAN KOTA MAGELANG, Witnaningsih Witnaningsih, Muhammad Mathori 396 – 425

HOME / ARCHIVES / Vol. 2 No. 2 (2024): Jurnal Riset Mahasiswa

Vol. 2 No. 2 (2024): Jurnal Riset Mahasiswa



DOI: <https://doi.org/10.32477/jurima.v2i2>

PUBLISHED: 2024-03-02

ARTICLES

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KAPABILITAS DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT. JASA RAHARJA CABANG UTAMA JAWA TENGAH

Aulia Rahmaningtyas, Meidi Syaffan 202 – 227



EVALUASI KINERJA PETUGAS PELAYANAN SANTUNAN KEMATIAN DI BAGIAN KESRA SETDA KOTA MAGELANG

Fendi Kusuma Negara, Syeh Assery 228 – 248



UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI BIDANG SARANA DAN PRASARANA DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAH RAGA KABUPATEN TEMANGGUNG

Haris Dwi Nugroho, Uswatun Chasanah 249 – 265



EVALUASI KINERJA PEGAWAI UNIT PELAYANAN PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KABUPATEN PURWOREJO

Khatamson Khatamson, Dwi Novitasari 266 – 277



ANALISIS BEBAN KERJA SEBAGAI DASAR PENENTUAN INSENTIF PADA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DR. SOEROTO NGAWI

Supadi Supadi, Wahyu Purwanto 278 – 289



ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA SUB UNIT PEMUNGUT RETRIBUSI PASAR SAYUR / BARU BANJARNEGARA

Riningsih Riningsih, Suci Utami Wikaningtyas 290 – 306



EVALUASI PERAN PROFESI DAN PENGAMANAN (PROPAM) DALAM MENINGKATKAN KEDISIPLINAN PERSONIL POLRES MAGELANG

Riyanto Riyanto, Jazuli Akhmad 307 – 331



ANALISIS KEBUTUHAN STAF PENDUKUNG TEKNOLOGI INFORMASI DI KELURAHAN - KELURAHAN YANG ADA DI KECAMATAN TEMANGGUNG KABUPATEN TEMANGGUNG

Siti Arifah, Priyastwi Priyastwi 332 – 353



PENINGKATAN PROFESIONALITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DI BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KOTA MAGELANG

Sri Murdiati, Nur Widiastuti 354 – 374



UPAYA PENINGKATAN KINERJA PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KRANGGAN KABUPATEN TEMANGGUNG

Tety Nurliyanti, Muhammad Awal Satrio Nugroho 375 – 395



ANALISIS RISIKO KESEHATAN DAN KOMPENSASI PETUGAS KEBERSIHAN DAN PERSAMPAHAN DI KELURAHAN GELANGAN KOTA MAGELANG

Witnaningsih Witnaningsih, Muhammad Mathori 396 – 425



Make a Submission

INFORMATION

For Readers

For Authors

For Librarians

EDITORIAL POLICIES

Publication Ethic

Editorial Team

Reviewer

Focus and Scope

Author Guidelines

Peer Review Process

Publication Frequency

Publication fee

Plagiarism Checker

Copyright Notice

Open Access Policy

Ethical Statement

Publisher

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

3026-0469



TOOLS

zotero



INDEXING LIST



Support By



VISITORS



UPAYA PENINGKATAN KINERJA PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KRANGGAN KABUPATEN TEMANGGUNG

Tety Nurliyanti¹, Muhammad Awal Satrio Nugroho²

¹²STIE Widya Wiwaha

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung. Penelitian dilakukan bulan Januari 2022. Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data wawancara. Teknik analisis data Interactive Model of Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pelayanan yang diinginkan masyarakat yang bisa diterapkan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung yaitu: a) Mengharapkan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam persyaratan. b) Ruangan pendingin (AC) agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. c) Syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu. 2. Kinerja petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai di angka ideal disebabkan beberapa faktor: a) Jumlah petugas pelayanan masih kurang sehingga terkadang masyarakat harus menunggu lama. b) Kompetensi petugas pelayanan terhadap teknologi informasi (TI) masih rendah. c) Persyaratan yang banyak membuat masyarakat enggan mengurus persyaratan. d) Waktu pelayanan yang lama. e) Perilaku petugas yang kurang ramah. 3) Upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung: a) Menambah jumlah petugas pelayanan dengan mengusulkan kepada Bupati melalui BKPSDM untuk formasi tahun yang akan datang. b) Mengikutsertakan petugas pelayanan dengan pendidikan dan latihan untuk meningkatkan sumber daya manusia terintegrasi dengan system teknologi informasi. c) Memangkas persyaratan yang tidak diperlukan sehingga tidak terlalu banyak dokumen yang diperlukan. d) Mempercepat waktu pelayanan dengan adanya penggunaan aplikasi sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. e) Melakukan pembinaan secara intensif kepada petugas agar memberikan pelayanan prima.

Kata Kunci: Kinerja, Petugas, Pelayanan.

Abstract

This study aims to improve the performance of service officers in Kranggan District, Temanggung Regency. The research was conducted in January 2022. This type of research is descriptive qualitative. Interview data collection techniques. Data analysis techniques Interactive Model of Analysis. The results of the study show that: 1) The services desired by the community that can be applied at the Kranggan District Office, Temanggung Regency, namely: a) Expecting ease of service to the community in terms of requirements. b) Cooling room (AC) so that the public as service users feel comfortable. c) Terms or service procedures available in the waiting room. 2. The

performance of service officers at the Kranggan District Office, Temanggung Regency has not reached the ideal number due to several factors: a) The number of service officers is still lacking so sometimes people have to wait a long time. b) The competence of service officers towards information technology (IT) is still low. c) Many requirements make people reluctant to take care of the requirements. d) Long service time. e) Unfriendly staff behavior. 3) Efforts to improve the performance of service officers at the Kranggan District Office, Temanggung Regency: a) Increase the number of service officers by proposing to the Regent through the BKPSDM for the formation of the coming year. b) Involving service officers with education and training to improve human resources integrated with information technology systems. c) Trimming unnecessary requirements so that not too many documents are needed. d) Speeding up service time with the use of applications so as to save time and costs. e) Conduct intensive coaching to officers in order to provide excellent service.

Keywords: Performance, Officer, Service

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dan diarahkan kepada upaya untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Setiap kebijaksanaan, program dan kegiatan yang dilaksanakan pemerintah mesti senantiasa dilandasi oleh adanya kepentingan masyarakat, sehingga perlu diformulasikan secara jelas dan transparan melalui konsep perencanaan yang matang kemudian dapat dilaksanakan serta dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Demikian pula yang diterapkan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung. Penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dilandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014.

Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung merupakan instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat yang meliputi mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Adapun dalam menjalankan fungsinya Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten temanggung meliputi: pelaksanaan kebijakan pemerintahan daerah di kecamatan, penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pembinaan ketenteraman dan ketertiban, pengoordinasian kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pelayanan lintas lingkungan kecamatan, penyusunan program, pembinaan administrasi ketatalaksanaan dan rumah tangga kecamatan, penyelenggaraan kesekretariatan kecamatan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas pemerintahan daerah di kecamatan; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Petugas pelayanan yang memiliki komitmen tinggi akan loyal dan memiliki jiwa yang tinggi terhadap organisasi, sementara pegawai yang mempunyai komitmen rendah akan bekerja apa adanya asal menjalankan tugasnya. Petugas pelayanan yang memiliki komitmen tinggi akan berusaha melayani pengunjung dengan sepenuh hati. Pada aktivitas organisasi komitmen pegawai terhadap organisasi sangatlah penting sehingga beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang jabatan/posisi yang ditawarkan.

Dalam Peraturan Bupati Temanggung Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tugas dan Fungsi Kecamatan dijelaskan bahwa salah satu fungsi Kecamatan adalah memberikan pelayanan administrasi terpadu secara prima. Hasil survei kepuasan masyarakat secara mandiri terhadap pelayanan pembuatan KK dan KTP yang dilaksanakan 12 Agustus sampai dengan 12 Oktober 2021. Nilai Rata-rata Persepsi per unsur/ruang lingkup survei adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.1
Rata-rata Persepsi Per unsur/ruang Lingkup SKM
Pelayanan Pembuatan KK dan KTP Pada Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung
Tahun 2021

No	Unsur/Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,21	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,19	Baik
3	Waktu pelayanan	3,17	Baik
4	Biaya / tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,14	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,16	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,29	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,39	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,09	Baik
NILAI IKM		3,32	Baik
KONVERSI NILAI IKM		83,07	Baik

Sumber: Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung (2021)

Tabel 1.2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber PermenPAN & RB nomor 14 Tahun 2017

Tabel 1.2 di atas hanya biaya/tarif yang sangat memuaskan karena masyarakat tidak perlu membayar atau mengeluarkan biaya untuk pembuatan KTP, KK atau surat yang lain. Sedangkan untuk indikator yang lain memiliki nilai baik sehingga perlu ditingkatkan. Dengan demikian maka peneliti ingin mengetahui upaya yang dilakukan Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung untuk meningkatkan kinerja pegawainya khususnya petugas pelayanan karena petugas pelayanan yang profesional menjadi harapan masyarakat. Pemohon KTP, KK atau surat yang lain akan merasa senang jika semua yang diharapkan tersedia, untuk itu dibutuhkan petugas pelayanan yang melayani dengan senang hati.

Kinerja pegawai yang baik dalam melayani masyarakat diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, untuk itu kinerjanya perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi. Subjek utama dalam penelitian ini adalah kinerja petugas pelayanan. Alasan memilih penelitian ini, karena pelayanan merupakan jenis pelayanan publik yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Upaya Peningkatan Kinerja Petugas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung.”

LANDASAN TEORI

Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2015). Kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kerja kelompok personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memangku jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel di dalam organisasi (Ilyas, 2012). Menurut Moehariono (2014), kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

a. Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien (Prawirosentono, 2014).

b. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (Prawirosentono, 2014).

c. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku (Prawirosentono, 2014). Jadi, disiplin pegawai adalah kegiatan pegawai yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

d. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Karakteristik Kinerja Pegawai

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2015):

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c. Memiliki tujuan yang realistis.
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya.
- e. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Manfaat Penilaian Kinerja

Indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2016):

- a. Kualitas. Diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
- b. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

- e. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
- f. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

Indikator Kinerja

Menurut Moeheriono (2012:113) Untuk melaksanakan penilaian kinerja petugas, suatu organisasi sebaiknya menetapkan indikator-indikator kinerja sebagai standar pengukuran kinerja tersebut. Kinerja dapat diukur berdasarkan ukuran indikator kinerja yang dikelompokkan ke dalam enam kategori berikut:

- a. Efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
- b. Efisien, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan *output* dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
- c. Kualitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
- d. Ketepatan waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
- e. Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi.
- f. Keselamatan, indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para petugasnya ditinjau dari aspek keselamatan.

Pelayanan

Pelayanan merupakan terjemahan dari kata “*service*” yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. Menurut Kotler (2016), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Sampara dalam (Lijan, 2017) pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Definisi lebih rinci dikemukakan oleh Gronroos dalam (Ratminto, 2015) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang disebut “*The Big Eight factors*” yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori menurut Hannah and Karp (2007) sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk antara lain sebagai berikut:
 - a. Kualitas produk. Kualitas produk yaitu merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk. Sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.
 - b. Hubungan antara nilai dengan harga. Hubungan antara nilai dengan harga merupakan hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima oleh pelanggan dengan harga yang dibayar oleh pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
 - c. Bentuk produk. Bentuk produk merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan suatu manfaat.
 - d. Keandalan. Keandalan merupakan kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.
2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan antara lain sebagai berikut:
 - a. Jaminan. Suatu jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian.
 - b. Respon dan cara pemecahan masalah. *Response to and Remedy of Problems* merupakan sikap dari karyawan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pelanggan.
3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian antara lain sebagai berikut:
 - a. Pengalaman karyawan. Pengalaman karyawan merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian
 - b. Kemudahan dan kenyamanan. *Convenience of acquisition* merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkannya.

Prinsip-Prinsip Pelayanan

Menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons (2008) menjelaskan konsumen akan menilai kualitas pelayanan yang diterima melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukurnya yaitu :

1. *Reability* adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu,
2. *Responsive* atau *responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu,
3. *Kepastian/jaminan (assurance)* adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai.

4. Empati atau *empathy* memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *empathy* ini memiliki ciri- ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu,
5. Nyata atau *tangibles* yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Disain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif yang berarti berupaya menggambarkan secara umum tentang fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi di lapangan. Sugiyono (2019), menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung. Waktu penelitian pada Bulan Januari 2022.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung. Objek dalam penelitian ini adalah upaya peningkatan kinerja petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung.

Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Ketepatan dalam memilih informan merupakan salah satu kunci keberhasilan penelitian kualitatif. Oleh karenanya untuk mendapatkan informasi yang mendalam dilakukan proses wawancara (*Indepth Interview*).

Sedangkan teknik pemilihan informan yang dipilih adalah informan yang terlibat langsung serta memahami dan dapat memberikan informasi (gambaran) tentang pelayanan pada Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung yaitu:

- a. Camat Kranggan Kabupaten Temanggung.
- b. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung.
- c. Petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung sebanyak 3 orang.
- d. Masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung sebanyak 3 orang.

Kredibilitas Data

Dalam penelitian ini validitas atau keabsahan data diperiksa dengan metode triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk kepentingan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2018). *Triangulation* menurut Patton (Moleong, 2018) dibagi menjadi 4 (empat), yaitu:

- 1) Triangulasi Sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.
- 2) Triangulasi Metode, yaitu dengan menggunakan dua strategi; (1) pengecekan terhadap derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data, (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
- 3) Triangulasi Peneliti, yakni dengan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan. Pengambilan data dilakukan oleh beberapa orang.
- 4) Triangulasi Teori, yakni melakukan penelitian tentang topik yang sama dan datanya dianalisa dengan menggunakan beberapa perspektif teori yang berbeda.

Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data primer diambil secara langsung dari lokasi penelitian melalui Wawancara (*Indepth Interview*) kepada responden.

b. Data Sekunder

Selain data primer yang melalui wawancara, juga dikumpulkan data sekunder berupa dokumen-dokumen tertulis dari Pemerintah, seperti data sekunder tentang struktur organisasi Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, hasil laporan dari pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan sebagainya yang dianggap relevan dengan masalah penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data sesuai tujuan penelitian, maka pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi.

2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2019:329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

3. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi pada penelitian ini adalah observasi langsung terstruktur, yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek yang diobservasi dan peneliti sudah mengetahui aspek atau aktivitas apa yang akan diamati, yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian.

Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif (*Interactive Model of Analysis*). Model ini tiga komponen analisis, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan, dilakukan dengan bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data (*data collecting*) sebagai suatu siklus. Ketiga kegiatan dalam analisis model interaktif dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Menurut Sugiyono (2019:338) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu.

2. Penyajian data (*data display*)

Diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Kesimpulan yang diambil akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sehingga kesimpulan yang semula belum jelas, kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Kinerja Petugas Pelayanan yang diinginkan untuk bisa diterapkan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung.

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis interaktif dengan menggali pertanyaan dari informan tentang kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung yang bisa diterapkan. Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Camat Kranggan Kabupaten Temanggung Bapak Seri Suharsa, menjelaskan:

".....saat awal saya masuk ke Kecamatan Kranggan memang saya mengira bahwa di sini semua karyawan sudah tercukupi dan pelayanan juga saya rasa tidak ada masalah, namun ternyata saya mendapati masih adanya aduan dari masyarakat yang langsung disampaikan melalui Media social melalui Lapor Gub dan juga aduan melalui SMS Gateway yang melaporkan bahwa pelayanan di tempat kita masih belum memuaskan bagi masyarakat karena dianggap masih lamban, tidak cepat dan petugas dianggap kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Sehingga tentunya harus ada evaluasi dan perubahan ke depan supaya adanya peningkatan kinerja dari petugas pelayanan di kecamatan kranggan ini....."

(hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kecamatan Camat Kranggan Kabupaten Temanggung, Juma't 11 Februari 2022).

Menurut informan 2 yaitu Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Sri Widarti, tentang kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung yang bisa diterapkan, menjelaskan:

".....kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung saat ini sudah cukup baik. Jam pelayanan sudah sesuai senin – kamis jam 7.15 s/d 16.00 WIB, sedangkan hari Jumat Jam 7.15 d/d 10.45....."

(hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Jum'at 11 Februari 2022)

Senada dengan itu, informan 3 yaitu Muhtofa yang merupakan salah satu petugas Pengadiministrasi Umum selaku Petugas Pelayanan, terkait kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung yang bisa diterapkan menjelaskan:

".....kurang maksimal karena keterbatasan personil, seperti saya sendiri sebagai petugas pelayanan namun juga sebagai staf di seksi Pemerintahan terkadang harus ke desa karena tugas lain, sehingga tidak bisa standby di bagian pelayanan....."

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Selasa 8 Februari 2022)

Menurut informan 4 yaitu Ariyanto yang merupakan Pengadministrasi Umum selaku Petugas Pelayanan, terkait terkait kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung yang bisa diterapkan, menjelaskan:

".....untuk saat ini sudah cukup baik karena sudah dibantu dengan tambahan personil dari siswa PKL sejumlah 2 orang sehingga cukup membantu dalam memberikan pelayanan seperti permohonan surat pengantar dan SKCK."

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Selasa 8 Februari 2022)

Selanjutnya menurut informan 5 yaitu Widyawati Pengadministrasi Umum selaku Petugas Pelayanan mengenai kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Widyawati menjelaskan sebagai berikut:

".....sudah cukup baik, adanya kemudahan dalam proses pelayanan oleh pengguna layanan dengan memberikan fasilitas ruangan beserta isi ruangan untuk membuat pengguna layanan merasa nyaman dalam menunggu antrian, sehingga proses pelayanan akan berjalan lancar"

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Selasa 8 Februari 2022)

Menurut informan 6 Mrs. R masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung mengenai kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, menjelaskan sebagai berikut:

".....pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di kecamatan kranggan Kabupaten Temanggung sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat selagi mana persyaratan kita sudah lengkap, pasti petugas memberikan kemudahan dengan cepat dan tepat dan untuk kemudahan tempat layanan sudah baik, ditambah pending ruangan lagi biar kami sebagai pengguna layanan merasa nyaman saat menunggu antrian....."

(hasil wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Rabu 9 Februari 2022)

Berbeda dengan itu, informan 7 yaitu Mr. U yang merupakan masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, terkait kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, menjelaskan :

".....dalam pelayanan saya rasa masih kurang, contohnya saya membuat KTP harus menunggu lama, padahal setahu saya dalam pembuatan KTP itu 3 sampai 4 hari biasanya sudah jadi....."

(hasil wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Rabu 9 Februari 2022)

Selanjutnya, informan 8 yaitu Mrs. ST yang merupakan masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, terkait kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, menjelaskan :

".....kinerja yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung menurut saya belum dapat dikatakan baik. Belum ada syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu, sehingga kalau antrian banyak harus mengantri hanya mau tanya syarat-syaratnya itu dan itu membuat saya tidak nyaman....."

(hasil wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Rabu 9 Februari 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedelapan informan dapat dipahami bahwa kinerja petugas pelayanan belum mencapai di angka ideal dan masih perlu ditingkatkan lagi karena masih banyak kekurangannya seperti masih lamban, tidak cepat dan petugas dianggap kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Faktor Penyebab Kinerja Petugas Pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung Belum Mencapai di Angka Ideal

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Camat Kranggan Kabupaten Temanggung, Bapak Seri Suharsa, terkait penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai di angka ideal, menjelaskan:

".....karena keterbatasan personil (petugas pelayanan) yang ada di wilayah kecamatan kranggan, ada 3 orang tapi tupoksi mereka tidak hanya fokus dipelayanan saja, masih ada pekerjaan lain selain melayani masyarakat, seperti pak muhtofa sebagai Staf Pemerintahan juga masih mengerjakan tugas terkait laporan data kematian, kependudukan, fasilitasi pengangkatan perangkat desa, pembinaan adminitrasi perangkat desa dan masih banyak tugas lainnya sehingga tidak bisa hanya fokus di pelayanan saja, yang lainnya juga Pak ariyanto dan bu widya juga sama sebagai pengelola kepegawaian masih banyak hal yang mereka berdua lakukan, sehingga ini yang mungkin menjadi kendala masih kurangnya kinerja mereka khususnya dalam melayani kebutuhan masyarakat. Selain itu, Faktor usia juga menurut saya bisa berpengaruh, karena petugas pelayanan di kecamatan kranggan memang selain seperti yang saya katakan masih kurang personilnya disini juga rentang di usia 45 keatas, dan juga ada yang sebentar lagi pensiun, sehingga mengapa pelayanan dianggap kurang cepat , lama dan dari mereka kurang komunikatif terhadap pengguna layanan dikarenakan faktor usia....."

(hasil wawancara dengan Camat Kranggan Kabupaten Temanggung, Jum'at 11 Februari 2022).

Menurut informan 2 yaitu Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Sri Widarti, mengenai penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai di angka ideal, menjelaskan:

".....penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung kurang maksimal yaitu pada kompetensi petugas untuk penguasaan IT dan sarana prasarana belum mendukung serta kurangnya jumlah personil yang khusus di bagian pelayanan....."

(hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Jum'at 11 Februari 2022)

Senada dengan itu informan 3 Muhtofa yang merupakan Pengadiministrasi Umum selaku Petugas Pelayanan, tentang penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai di angka ideal, menjelaskan:

".....personil masih kurang dan kurangnya pengetahuan utamanya terhadap Ilmu Teknologi (IT) Seperti operator perekaman KK dan KTP untuk saat ini hanya bisa dilakukan oleh 1 personil saja, tentunya itu menghambat jika petugas tersebut sedang ada kegiatan lain otomatis pelayanan perekaman KTP tidak bisa dilakukan"

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Selasa 8 Februari 2022)

Menurut informan 4 Ariyanto yang merupakan Pengadiministrasi Umum selaku petugas pelayanan, tentang penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai di angka ideal, menjelaskan:

".....kurangnya jumlah personil sehingga pelayanan menjadi lama dan antri apalagi untuk saat ini di kecamatan untuk cetak KTP hanya bisa di DinDukcapil sehingga di kecamatan hanya bisa dilakukan perekaman dan saya selaku petugas operator KK dan KTP di kecamatan hanya fasilitasi dan meng antrikan proses cetak KTP selama kurang lebih seminggu. Selain itu Keterbatasan dalam memahami kemampuan teknologi sehingga untuk petugas perekaman dan penggunaan aplikasi masih sangat kurang....."

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Selasa 8 Februari 2022)

Seirama dengan itu, menurut informan 5 Widyawati, terkait penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai di angka ideal, Widyawati menjelaskan sebagai berikut:

".....penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung yaitu kurangnya petugas pelayanan yaitu hanya berjumlah 3 orang. Hal ini dapat mengurangi proses pelayanan yang ditingkatkan oleh Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung....."

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Selasa 8 Februari 2022)

Berbeda dengan informan sebelumnya, menurut informan 6 Mrs. R mengenai penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai di angka ideal, menjelaskan sebagai berikut :

".....petugas layanan belum memudahkan pengguna layanan dalam akses pelayanan. Tidak adanya syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu. Sehingga pengguna layanan harus menanyakan dahulu mengenai kelengkapan syarat-syarat untuk keperluan pengguna layanan tersebut....."

(hasil wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Rabu 9 Februari 2022)

Informan 7 Mr. U yang merupakan masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, terkait penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai di angka ideal, menjelaskan :

".....kurangnya jumlah personil petugas pelayanan sehingga terkadang kita harus menunggu lama hanya untuk proses perekaman data pembuatan KTP Untuk permohonan tandatangan terkadang pejabat yang berwenang juga tidak berada ditempat sehingga harus bolak balik."

(hasil wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Rabu 9 Februari 2022)

Selanjutnya, informan 8 yaitu Mrs. ST yang merupakan masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, terkait penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai di angka ideal, menjelaskan :

“.....sepertinya petugas pelayanan di kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung hanya terdapat 3 orang sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.....”

(hasil wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Rabu 9 Februari 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedelapan informan dapat dipahami bahwa faktor penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung kurang maksimal yaitu jumlah petugas pelayanan kurang, kompetensi dan pengetahuan IT petugas pelayanan masih kurang, prosedur pelayanan kurang jelas dan lamanya waktu pelayanan.

Upaya yang Dilakukan untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Camat Kranggan Kabupaten Temanggung, Bapak Seri Suharsa, terkait dengan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, mengharapkan:

“.....dilakukan evaluasi secara rutin minimal sebulan sekali kita adakan rapat staf selain juga untuk evaluasi kegiatan juga termasuk didalamnya bagaimana untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan di kecamatan kranggan. Saya juga selalu menghimbau bahwa semua personil/pegawai yang ada di kecamatan kranggan termasuk diri saya sendiri untuk membantu petugas pelayanan di bagian pelayanan jika sedang tidak ada pekerjaan lainnya yang urgent, utamanya kepada kasi pemerintahan dan pelayanan public juga kepada Kasubag umum dan kepegawaian untuk mengontrol jalannya pelayanan sehingga tidak terbengkalai.....”

(hasil wawancara dengan Camat Kranggan Kabupaten Temanggung, Jum'at 11 Februari 2022).

Menurut informan 2 yaitu Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Sri Widarti, terkait dengan upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, menginginkan:

“.....terdapat Penambahan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang pelayanan dan yang terpenting yaitu adanya penambahan personil sehingga kinerja Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung lebih maksimal lagi.....”

(hasil wawancara dengan kasi Pemerintahan dan pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Jum'at 11 Februari 2022)

Senada dengan itu, informan 3 yaitu Pengadministrasi Umum selaku Petugas Pelayanan, Muhtofa, mengharapkan:

".....adanya penambahan personil pada unit pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung yang khusus di pelayanan, penataan serta pembinaan staf dan akan lebih baik jika dilakukan diklat atau bimbingan teknis terkait pelayanan prima"

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Selasa 8 Februari 2022)

Sedangkan menurut Petugas Pelayanan, informan 4 yaitu Ariyanto, terkait upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, menjelaskan:

".....saya mengharapkan adanya penambahan personil yang melayani masyarakat agar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung dapat berjalan dengan lancar....."

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Selasa 8 Februari 2022)

Senada dengan itu, menurut informan 5 yaitu Widyawati, terkait upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, mengharapkan:

".....untuk adanya penambahan personil yang menangani pelayanan kepada masyarakat dan pelatihan atau workshop untuk petugas pelayanan tentang IT sehingga kompetensinya meningkat....."

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Selasa 8 Februari 2022)

Selanjutnya menurut Mrs. R yang merupakan masyarakat Kranggan Kabupaten Temanggung terkait upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, menjelaskan sebagai berikut:

".....harapannya mungkin perlu diadakannya pelatihan terhadap petugas pelayanan di bidang Teknologi informasi supaya bisa lebih cepat dalam melayani masyarakat....."

(hasil wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Rabu 9 Februari 2022)

Informan 7 Mr. U yang merupakan masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, terkait upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, menjelaskan :

".....agar petugas yang menangani pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung untuk ditambah personilnya serta adanya pelatihan untuk meningkatkan SDM yang dimiliki utamanya dalam Penggunaan Teknologi dan mengganti petugas pelayanan dengan yang muda dan cekatan....."

(hasil wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Rabu 9 Februari 2022)

Selanjutnya, informan 8 yaitu Mrs. ST yang merupakan masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, menjelaskan :

“.....untuk kedepannya Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung dapat *menambahkan aplikasi dan menggunakan sarana sosial media untuk memberikan informasi terkait pelayanan.....*”

(hasil wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung, Rabu 9 Februari 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedelapan informan dapat dipahami bahwa faktor penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai angka ideal sesuai dengan data Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kranggan untuk kategori Pelayanan masih di kategori ” Baik ” sehingga menurut peneliti hal itu masih perlu ditingkatkan menjadi ideal dengan kategori ” sangat baik”. Adapun yang menjadi faktor penyebabnya yaitu jumlah petugas pelayanan kurang, kompetensi dan pengetahuan IT petugas pelayanan masih kurang, prosedur pelayanan kurang jelas dan lamanya waktu pelayanan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dijabarkan mengenai kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung sebagai berikut:

Pelayanan yang diinginkan masyarakat yang bisa diterapkan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan petugas belum mencapai angka ideal sesuai dengan data yang kami peroleh dari Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kranggan. Dari berbagai wawancara dengan informan khususnya masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di kecamatan kranggan Kabupaten Temanggung memberikan kemudahan kepada masyarakat dan kemudahan dalam persyaratan. Ruangan dapat ditambah pendingin ruangan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman saat menunggu antrian. Adanya asyarat-syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu, sehingga terdapat kemudahan dalam mengetahui persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan.

Faktor Penyebab Kinerja Petugas Pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung Belum Mencapai di Angka Ideal.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung terkait dengan penyebab kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum sesuai dengan harapan karena belum di angka ideal . Hal ini dikarenakan kurangnya jumlah personil petugas pelayanan sehingga terkadang masyarakat harus menunggu lama

hanya untuk proses perekaman data pembuatan KTP Untuk permohonan tandatangan terkadang pejabat yang berwenang juga tidak berada ditempat sehingga harus bolak balik. Petugas layanan belum memudahkan pengguna layanan dalam akses pelayanan. Tidak adanya syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu. Sehingga pengguna layanan harus menanyakan dahulu mengenai kelengkapan syarat-syarat untuk keperluan pengguna layanan tersebut.

Upaya untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung dengan cara menambah petugas pelayanan dan mengadakan pelatihan seperti diklat untuk meningkatkan sumber daya manusia yang terintegrasi dengan system teknologi informasi. Untuk masalah penggunaan teknologi masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung mengharapkan adanya penggunaan aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung dalam mengurus persyaratan-persyaratan sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Serta Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung dapat menambahkan penggunaan sarana sosial media untuk memberikan informasi terkait pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dibahas sebelumnya dapat ditarik kesimpulan:

1. Pelayanan yang diinginkan masyarakat yang bisa diterapkan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung yaitu:
 - a. Mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di kecamatan kranggan Kabupaten Temanggung memberikan kemudahan kepada masyarakat dan kemudahan dalam persyaratan.
 - b. Ruangan dapat ditambah pendingin (AC) agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman saat menunggu antrian.
 - c. Adanya asyarat-syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu, sehingga terdapat kemudahan dalam mengetahui persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan.
2. Kinerja petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai di angka ideal disebabkan beberapa faktor:
 - a. Jumlah petugas pelayanan masih kurang sehingga terkadang masyarakat harus menunggu lama.
 - b. Kompetensi petugas pelayanan terhadap teknologi informasi (TI) masih rendah belum sesuai harapan masyarakat.

- c. Persyaratan yang banyak membuat masyarakat enggan dan malas mengurus persyaratan.
 - d. Waktu pelayanan yang lama.
 - e. Perilaku petugas yang kurang ramah.
3. Upaya untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung:
- a. Menambah jumlah petugas pelayanan dengan mengusulkan kepada Bupati melalui BKPSDM untuk formasi tahun yang akan datang.
 - b. Mengikut sertakan petugas pelayanan dalam pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan sumber daya manusia terintegrasi dengan system teknologi informasi.
 - c. Memangkas persyaratan yang tidak diperlukan sehingga tidak terlalu banyak dokumen yang diperlukan.
 - d. Mempercepat waktu pelayanan dengan adanya penggunaan aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung dalam mengurus persyaratan-persyaratan sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Selain itu dapat menambahkan penggunaan sarana sosial media untuk memberikan informasi terkait pelayanan.
 - e. Melakukan pembinaan secara intensif kepada petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung masih perlu ditingkatkan untuk itu disarankan sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi pelayanan yang diinginkan masyarakat yang bisa diterapkan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung:
 - a. Memberikan kemudahan persyaratan kepada masyarakat dengan cara mengurangi persyaratan yang tidak diperlukan.
 - b. Mengalokasikan anggaran untuk menambah sarana dan prasarana di ruang pelayanan seperti pendingin (AC) agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman saat menunggu antrian.
 - c. Membuat prosedur pelayanan dan standart pelayanan untuk memudahkan masyarakat mengetahui persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan.
2. Untuk mengatasi faktor penyebab kinerja petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung belum mencapai di angka ideal:
 - a. Menambah Jumlah petugas pelayanan
 - b. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan terhadap tekonologi informasi (TI).

- c. Mengurangi persyaratan yang tidak diperlukan
 - d. Mempercepat waktu pelayanan.
 - e. Melakukan pembinaan kepada petugas pelayanan
3. Untuk menjalankan upaya meningkatkan Kinerja Petugas Pelayanan di Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung:
- a. Camat Kranggan Kabupaten Temanggung segera mengusulkan untuk menambah petugas pelayanan melalui Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia (BKPSDM) sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat lebih ditingkatkan sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat.
 - b. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia khususnya bagian pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan yang terintegrasi dengan system pelayanan secara berkala.
 - c. Mengurangi persyaratan yang tidak perlu sehingga dokumen persyaratan tidak terlalu banyak.
 - d. Mengusulkan untuk menggunakan aplikasi dalam pelayanan yang tertintegrasi sehingga mempercepat pelayanan.
 - e. Melakukan pembinaan secara intensif kepada petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan seperti ramah, sopan, santun, cepat dan responsif terhadap keluhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). "Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta"
- Artana, I Wayan Arta. (2012). "Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Maya Ubud Resort & Spa. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan. Vol. 2, No. 1"
- Bangun, W. (2012). "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Erlangga.
- Dayaningsih, Wahyu Sari Dini and Assery, Syeh and Mathori, Muhammad. (2020) Upaya Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Petugas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Magelang Tahun 2020. Tesis thesis, STIE Widya Wiwaha.
- Ermasari, Novita Dian. (2010). Upaya peningkatan kinerja pelayanan pada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo. Digital Library UNS
- Fahmi, I. (2010). "Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.
- Fitzsimmons, James A. dan Mona J. Fitzsimmons. (2009). Service Management for Competitive Advantage. New York: McGraw-Hill Inc
- Hanna, Mack., Peter Karp. (2007). Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure and Market Your Company's Ultimate Product. New York: American Management Association.

- Hessel, Nogi. (2005). "Manajemen Publik". Jakarta: PT Gramedia Widiasarana. Jack, Plan C. Jakarta: Rajawali Pres.
- Lijan, Poltak. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi. Aksara
- Mahsun, Mohamad. (2006). "Pengukuran Kinerja Sektor Publik": Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit BPFE-Yogyakarta
- Ma'ruf, A. M. (2014). "Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan". Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Moeheriono. (2012). "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi". Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. (2018). "Metodologi Penelitian Kualitatif". Bandung: PT Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2006). "Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri". Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Prijono, Wiwin Puguh. (2019). Usaha Meningkatkan Kinerja Pegawai SKPD (Satuan Kerja Pemerintah Daerah) Di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Jember. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia. Vol 9, No 1 (2019)
- Ramiyana, Ramiyana and Hadipranata, Asip F. and Sulastiningsih, Sulastiningsih. (2017). Peningkatan Kinerja Sdm Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Bantul. Tesis, STIE Widya Wiwaha.
- Ratminto, dan Atik. S. W. (2015). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka. Pelajar
- Sedarmayanti. (2009). "Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja". Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2019). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif" R&D. Bandung: Alfabeta
- Undang–Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang dana perimbangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah
- Wibisono, Dermawan. (2011). "Manajemen Kinerja Perusahaan". Jakarta: Erlangga
- Wibowo. (2010). "" . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

HOME / Editorial Team

Editorial Team

Editor in Chief:



Sulastiningsih

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Managing Editor:



Beta Asteria

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Editorial Board:



John Suprihanto

Universitas Gadjahmada Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)



H.M. Awal Satrio

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)



Suhartono

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)



Suci Utami Wikaningtyas

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Publication and Content Editor:

Agung Slamet Prasetyo
Siti Khotimah

Make a Submission

INFORMATION

For Readers

For Authors

For Librarians

EDITORIAL POLICIES

Publication Ethic

Editorial Team

Reviewer

Focus and Scope

Author Guidelines

Peer Review Process

Publication Frequency

Publication fee

Plagiarism Checker

Copyright Notice

Open Access Policy

Ethical Statement

Publisher

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

3026-0469

ISSN 3026-0469



TOOLS

Zotero

Mendeley

INDEXING LIST

Crossref

Support By

RELAWAN
JURNAL INDONESIA

VISITORS

