

Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Talang Babat

Epa widiyanti¹, Sri Kadarsih², Wandi³, Siti Fatimah⁴
Prodi Ekonomi Syari'ah, Institut Islam Al-Mujaddid Sabak

Article Info

Article history:

Received 10 22, 2024

Revised 11 05, 2024

Accepted 01 22, 2025

Keywords:

Kinerja karyawan,
kualitas pelayanan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pegawai negeri sipil (PNS) terhadap kualitas pelayanan publik di kantor lurah, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut. Metode yang digunakan adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif, yang didukung oleh observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat penting untuk memenuhi harapan masyarakat. Namun, kinerja PNS di kantor lurah masih perlu ditingkatkan, terutama terkait disiplin dalam mematuhi aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Profesionalisme pegawai, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan integritas, terbukti memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Indikator kualitas pelayanan yang diukur mencakup keandalan, daya tanggap, dan empati. Penelitian ini juga menegaskan bahwa peningkatan kinerja dan profesionalisme pegawai merupakan langkah krusial untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendukung terciptanya good governance. Temuan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan kebijakan dalam pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Epa widiyanti

Institut Islam Al-mujaddid Sabak, Jambi, Indonesia

Email: epawidiyanti0@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pemerintah bertugas memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat melalui berbagai institusi, salah satunya adalah kelurahan (Simatupang, et al, 2017; Samsudin, 2021). Kualitas pelayanan publik dinilai dari sejauh mana perbedaan antara layanan yang diterima masyarakat dan yang diharapkan. Jika layanan sesuai dengan ekspektasi, maka pelayanan dianggap memuaskan; sebaliknya, jika layanan yang diterima di bawah harapan, kualitas pelayanan dianggap tidak memuaskan. Namun, di berbagai instansi pemerintah,

termasuk di Kelurahan Talang Babat, kinerja pelayanan publik masih sering mengalami berbagai kendala, salah satunya adalah rendahnya kedisiplinan pegawai dalam mematuhi aturan yang sudah ditetapkan.

Secara teoritis, kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti disiplin kerja, motivasi, profesionalisme, serta kemampuan pegawai untuk menerapkan sistem kerja yang telah disepakati. Menurut Tjiptono (2000), kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Faktor-faktor tersebut berkontribusi langsung pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Moenir (2002) menyatakan bahwa pelayanan yang efektif haruslah cepat, akurat, menyenangkan, dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, disiplin dan motivasi pegawai menjadi kunci penting dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian yang relevan dalam konteks ini adalah penelitian Mandasari (2018), yang meneliti pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara profesionalisme pegawai dengan peningkatan kualitas pelayanan public (Mandasari, 2014; Rusmilawati, et al, 2020; Irawan & Laksono, 2020). Selain itu, studi oleh Kustianingsih (2018) juga mengungkapkan bahwa disiplin kerja dan motivasi memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pegawai di kantor Kelurahan Talang Babat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di instansi terkait.

Namun, terdapat gap antara teori dan realitas di lapangan, di mana meskipun disiplin dan motivasi diakui sebagai faktor penting dalam peningkatan kinerja, pelaksanaannya di Kelurahan Talang Babat masih belum optimal. Kedisiplinan pegawai yang rendah dalam mematuhi aturan kerja menjadi salah satu kendala utama yang memengaruhi kualitas pelayanan, yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan dalam penerapan teori kedisiplinan dan profesionalisme di lapangan.

2. METODE

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, seperti memilih orang yang dianggap paling tahu tentang topik yang diteliti. Penentuan sampel ini dapat berlangsung saat penelitian dimulai dan selama proses penelitian berlangsung, sehingga peneliti dapat menyesuaikan pilihan sampel berdasarkan data yang diperoleh sebelumnya. Pengumpulan data sangat penting untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap objek yang diteliti, baik berupa perilaku subjek maupun kejadian tertentu, tanpa proses tanya jawab. Selain itu, metode dokumentasi digunakan untuk mencari informasi dari berbagai sumber tertulis, seperti catatan, transkrip, buku, atau artikel, yang berfungsi sebagai bukti konkret dari data yang diperoleh di lapangan.

3. HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat penting untuk memenuhi harapan masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, masyarakat akan merasa puas dan percaya terhadap sistem yang ada. Namun, kinerja pegawai negeri sipil (PNS) di kantor lurah saat ini masih perlu ditingkatkan, karena belum optimal dalam melayani masyarakat. Hal ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima, di mana banyak masyarakat merasa bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memuaskan. Salah satu faktor utama yang menghambat kinerja pegawai adalah rendahnya disiplin dalam mematuhi aturan dan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Ketidaksiplinan ini berujung pada ketidak efisienan dalam memberikan layanan, yang akhirnya menurunkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Di sisi lain, profesionalisme pegawai, yang mencakup elemen-elemen seperti pengetahuan, keterampilan, dan integritas, terbukti memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Peningkatan dalam profesionalisme pegawai dapat meningkatkan kualitas layanan yang diterima masyarakat dan membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif. Penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dinilai berdasarkan indikator-indikator seperti keandalan, daya tanggap, dan empati. Masyarakat cenderung merasa lebih puas ketika mereka mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi, dan kepuasan ini sangat terkait dengan seberapa baik pegawai menjalankan tugas mereka, serta sejauh mana pelayanan memenuhi harapan yang ada.

Oleh karena itu, meningkatkan kinerja dan profesionalisme pegawai menjadi langkah krusial untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik dan efisien.

3.1. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan (*perceived service*), maka kualitasnya dianggap baik dan memuaskan. Menurut Tjiptono, kualitas adalah kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi ekspektasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian yang tepat untuk memenuhi harapan mereka. Kualitas pelayanan dapat dievaluasi dengan membandingkan persepsi konsumen tentang pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan.

Masyarakat akan merasa puas ketika mereka mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Moenir berpendapat bahwa pelayanan yang efektif adalah pelayanan berkualitas yang cepat, menyenangkan, bebas dari kesalahan, dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus memenuhi harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dirasakan melalui interaksi antara penerima dan pemberi layanan, menggunakan organisasi atau lembaga perusahaan sebagai sarana.

3.2. Kinerja karyawan terhadap kualitas Pelayanan Publik di kantor Kelurahan

Pegawai negeri sipil (PNS) memiliki tanggung jawab dalam pemerintahan dan pembangunan, sehingga setiap PNS diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk menjalankan tugas ini secara efektif, diperlukan PNS yang profesional, jujur, adil, dan bertanggung jawab. PNS berfungsi sebagai abdi negara yang berkomitmen terhadap pembangunan. Agar dapat menghasilkan pegawai yang sesuai dengan kriteria tersebut, sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang, perlu dilakukan penilaian terhadap kinerja mereka. Kinerja merupakan hasil yang dicapai baik secara kuantitas maupun kualitas oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja dapat diukur berdasarkan hasil yang dicapai individu atau kelompok dalam suatu organisasi, dengan mempertimbangkan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, serta tujuan organisasi yang harus dicapai secara legal dan etis. Penilaian kinerja pegawai dilakukan untuk mengevaluasi seberapa baik mereka melaksanakan tugasnya. Menurut Andrew E. Sikula, yang dikutip oleh A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, penilaian pegawai adalah evaluasi sistematis terhadap pekerjaan pegawai serta potensi yang dapat dikembangkan. Kualitas pelayanan publik menjadi inti dari kinerja pelayanan, yang merupakan indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

Selain itu, pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam menciptakan good governance. Good governance menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, yang tentunya memerlukan proses pemerintahan yang berkualitas, profesional, dan akuntabel.

3.3. Terdapat kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

Tanri Abeng menjelaskan bahwa pengertian profesionalisme terdiri dari tiga elemen: pengetahuan, keterampilan, dan integritas. Ketiga elemen ini seharusnya didasari oleh iman yang kuat, kemampuan untuk bersyukur, serta komitmen untuk terus belajar. Profesionalisme pegawai mencakup perlakuan yang setara (equality), keadilan (equity), kesetiaan (loyalty), dan tanggung jawab (accountability). Sementara itu, kualitas pelayanan publik dinilai berdasarkan indikator seperti bukti nyata (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Penelitian yang mengkaji pengaruh profesionalisme pegawai terhadap pelayanan publik menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan. Menurut Mandasari, profesionalisme pegawai memiliki dampak kuat dan positif terhadap kualitas pelayanan. Ini berarti bahwa peningkatan profesionalisme pegawai akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, dijelaskan bahwa profesionalisme pegawai juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di kantor lurah Talang Babat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat penting untuk memenuhi harapan masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, masyarakat akan merasa puas dan percaya terhadap sistem yang ada.

Namun, kinerja pegawai negeri sipil (PNS) di kantor lurah saat ini masih perlu ditingkatkan, karena belum optimal dalam melayani masyarakat. Hal ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima, di mana banyak masyarakat merasa bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memuaskan. Salah satu faktor utama yang menghambat kinerja pegawai adalah rendahnya disiplin dalam mematuhi aturan dan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Ketidaksiplinan ini berujung pada ketidak efisienan dalam memberikan layanan, yang akhirnya menurunkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Di sisi lain, profesionalisme pegawai, yang mencakup elemen-elemen seperti pengetahuan, keterampilan, dan integritas, terbukti memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Teori tentang kualitas pelayanan yang diusulkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi: bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Peningkatan dalam profesionalisme pegawai dapat berkontribusi pada keandalan dan daya tanggap, di mana pegawai yang terlatih dengan baik lebih mampu memberikan layanan yang konsisten dan responsif. Penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dinilai berdasarkan indikator-indikator tersebut. Masyarakat cenderung merasa lebih puas ketika mereka mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi, dan kepuasan ini sangat terkait dengan seberapa baik pegawai menjalankan tugas mereka, serta sejauh mana pelayanan memenuhi harapan yang ada.

Berdasarkan teori *Good Governance*, pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi salah satu indikator utama keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya. *Good Governance* menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja dan profesionalisme pegawai menjadi langkah krusial untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik dan efisien. Upaya ini tidak hanya akan memperbaiki kualitas pelayanan, tetapi juga mendukung terciptanya pemerintahan yang baik, di mana masyarakat merasa terlayani dan diakui dalam setiap interaksi dengan lembaga publik.

4. KESIMPULAN

Kualitas yang dihasilkan dalam pelayanan publik adalah inti dari kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi aspek krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik berfungsi sebagai indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, kualitas tersebut juga mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika profesionalisme pegawai meningkat, maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan ikut meningkat. Selain itu, profesionalisme pegawai terbukti memiliki pengaruh yang kuat dan positif terhadap kinerja pegawai di kantor lurah Talang Babat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah, S., Devi, E. K., Wandu, W., Mun'amah, A. N., & Sarwono, S. (2024). TINGKAT SOSIALISASI DAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TANI KELAPA SAWIT DALAM MENUNAIKAN ZAKAT MAL DI KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR. *Al-Mabsut: Jurnal Studi Islam dan Sosial*, 18(2), 345-352.
- Hidayat, W. N., & Kuswanto, K. (2024). Relevansi Pengembangan Kurikulum Pendidikan Islam menurut Imam Al-Ghazali dan Ibnu Sina. *Kartika: Jurnal Studi Keislaman*, 4(1), 92-101.
- Hudori, A., Ritonga, A. H., Anwar, K., & Hidayat, W. N. (2024). Kiai's leadership in human resource management of islamic boarding schools in jambi indonesia. *International Journal of Post Axial: Futuristic Teaching and Learning*, 109-117.
- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28-37.
- Ismail, M. S., & Musthofa, M. A. (2024). Eksistensi Religius dan Tantangan Zaman Tradisi Mandi Penimbul Dalam Ritual Pengobatan pada Masyarakat Mendahara, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Provinsi Jambi. *NUR EL-ISLAM: Jurnal Pendidikan dan Sosial Keagamaan*, 11(1), 163-176.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta Mitra Wacana Media.
- Kustianingsih. Harry, Karim. Abdullah, Zulfiani. Dini, 2018. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser *eJournal Administrasi Negara*, Volume 6, Nomor 2, 2018 :7239-7252 ISSN 2541-674x, ejournal.an.fisipunmul.ac.id
- Kuswanto, K., Abidin, Z., Pestano, R. D., & Ikhlas, M. (2024). Critical Thinking, Literacy, and Numeracy as Factors in STEM: Madrasah Student Learning. *Edukasia: Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 19(1), 99-114.
- Kuswanto, K., Abidin, Z., Rochbani, I. T. N., & Aprianto, I. (2024). Training in Writing, Citation and Publication of Scientific Articles. *Zabags International Journal of Engagement*, 2(1), 22-28.
- Kuswanto, K., Fajanela, J. V., & Abidin, Z. (2024). Learning Technology Increases the Perception of Online Learning. *al-fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(1), 88-9

- Mandasari, A. (2014). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. *E-Journal Administrasi Negara*, 2(1).
- Moenir H. A. S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira.
- Nisak, S. K. (2024). Optimizing Interactive Learning Management System (LMS) in Improving Students' English Language Skills. *Zabags International Journal of Education*, 2(2), 66-74.
- Nisak, S. K., & Rahmah, L. U. (2024). Strategi Peningkatan Kompetensi Guru melalui Pelatihan Berbasis Teknologi Informasi. *PENA: Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 1(01), 15-21.
- Nurjali, N., Nisak, S. K., Wulandari, T., & Mun'amah, A. N. (2023). Implementation of Democratic Character Values Through Integrative Learning for Madrasah Ibtidaiyah Students. *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*, 10(4), 863-873.
- Pitri, A., Kuswanto, K., Pitriani, P., Aji, S. P., & Sarmila, S. (2023). Creative Economy Innovation Through "Batik Tulis" with Natural Dyes as a Sustainable Development Solution. *Zabags International Journal Of Engagement*, 1(2), 49-55.
- Puteri, Y. A., Habibullah, B., Apriyanto, R., Azizah, K., Nazirah, A., Saputri, F. O. D., ... & Anggraini, M. (2023). Pembelajaran Digital (Membaca Konteks Pendidikan Era Modernisasi di Indonesia).
- Ringo, S. S., Kuswanto, K., Samsudin, A., & Setiawan, A. (2021, March). Rural and urban students' attitudes toward physics: a comparative study using Rasch analysis. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1806, No. 1, p. 012009). IOP Publishing.
- Rusmilawati, R., Arifin, J., & Suparti, H. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3(2), 570-584.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028-1034.
- Simatupang, J. H., Pabalik, D., & Nurchasanah, S. (2017). Peranan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Efektifitas Pelayanan Masyarakat Di Distrik Sorong Manoi Kota Sorong. *Jurnal Fase Kemajuan Sosial dan Politik: Faksi*, 2(2), 44-51.
- Susanto, E., Putra, D., & Nisak, S. K. (2024). The influence of parental attention on student learning achievement in elementary school. *Edusoshum: Journal of Islamic Education and Social Humanities*, 4(2), 155-167.
- Sya'bana, M. V., Nisak, S. K., Suryaningsih, S. S., Rukiyanto, B. A., & Hastuti, R. M. (2024). The Effect of Religious Education on Student Learning Achievement in Elementary Schools. *Academy of Education Journal*, 15(2), 1440-1448.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Undari, W., & Lubis, A. S. (2021). Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umk) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 32-38.
- Wandi, H., Mustofa, M. A., & Sapjeriani, S. (2021). Penyaluran Zakat Produktif Baznas Kabupaten Tanjung Jabung Timur Dalam Pemberdayaan Mustahik (Studi Kasus Kecamatan Sadu). *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 22(1), 1-16.
- Wexley, Kenneth, N dan Yuki, Gary, terjemahan Muh Shobaruddin. 2000. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Zikri, K., Dewi, H., Hidayat, W. N., & Devi, E. K. (2024). Indonesia saat ini menghadapi Edukasi literasi Keuangan Syariah Siswa/siswi Madrasah Aliyah di Tanjung Jabung Timur. *NEAR: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(1), 1-7.