

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR LURAH PANORAMA KOTA BENGKULU

Septi Wulandari¹⁾; M Bima Eka Putra²⁾ ; Buyung Kasdi³⁾

Program of Public Administration

Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: Septiwulandari@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [22 Mei 2025]

Revised [18 Juni 2025]

Accepted [31 Juli 2025]

KEYWORDS

Analisis, Kinerja pegawai,
Pelayanan, masyarakat)

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja yaitu perbandingan antara hasil kerja yang dapat di lihat secara nyata dengan standar kerja yang telah di tetapkan organisasi.kinerja yang berkualitas akan terwujud bila sebuah organisasi dapat memilih calon keryawan yang mempunyai motivasi yang sesuai dengan pekerjaan serta memiliki kualitas yang memungkinkan agar bisa bekerja secara maksimal.Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warna negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayana administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang di bentuk berdasarkan undang-undang untuk pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualifikasi dengan metode studi kasus.data akan di kumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu; analisis data akan di lakukan secara induktif untuk menghasilkan kesimpulan yang bersifat umum.Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor lurah panorama kota Bengkulu. Dan untuk mengetahui kendala apa saja yang terjadi pada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor lurah panorama kota bengkulu.

ABSTRACT

Employee performance is a work achievement, namely a comparison between work results that can be seen in real terms with work standards that have been set by the organization. Quality performance will be realized if an organization can choose prospective employees who have motivations that are in accordance with the work and have qualities that enable them to work optimally. Public service is an activity or series in order to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident of goods, services, and administrative services provided by state administrators, corporations, independent institutions formed based on laws for public services, and other legal entities formed solely for public service activities. This study will use a qualification approach with a case study method. Data will be collected through in-depth interviews with key informants, namely; data analysis will be carried out inductively to produce general conclusions. The purpose of this study is to examine how employee performance in providing services to the community at the Panorama Village Office in Bengkulu City. And to find out what obstacles occur in employee performance in providing services to the community at the Panorama Village Office in Bengkulu City

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja yaitu perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja yang berkualitas akan terwujud bila sebuah organisasi dapat memilih calon karyawan yang mempunyai motivasi yang sesuai dengan pekerjaannya serta memiliki kualitas yang memungkinkan agar bisa bekerja secara maksimal.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak bisa dilakukan oleh karyawan. Kinerja seorang karyawan akan baik apabila pegawai mempunyai keahlian yang berkualitas, kesediaan untuk bekerja, adanya upah atau imbalan yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Kinerja sangat penting bagi suatu organisasi karena kinerja yang berkualitas tentu bisa mengurangi angka absensi atau tidak bekerja karena malas, dengan kinerja yang berkualitas dari buruh dan karyawan maka tugas yang diberikan atau pekerjaan yang ditujukan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat atau lebih cepat.

Menurut Moeheriono(2012:95) kinerja merupakan sebuah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Edison, Kinerja diartikan sebagai hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan pengertian pegawai sendiri adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan organisasi. Maka dapat disimpulkan dari beberapa jabaran pengertian diatas Kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam kurun waktu yang ditentukan. Pegawai atau orang yang bekerja merupakan SDM yang sangat dibutuhkan oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu sorotan yang paling tajam dalam pelaksanaan pemerintahan menyangkut ke siapan, jumlah pendidikan, dan profesionalisme, Pengelolaan Sumber daya manusia adalah hal yang penting dalam pencapaian suatu tujuan, oleh sebab itu untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan proses rekrutment dan seleksi yang tepat.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sedangkan menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25 M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Pelayanan publik sendiri menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Pelayanan publik oleh aparaturnya Pemerintah ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang

diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Di kantor lurah panorama sendiri kinerja pegawai nya sudah cukup baik, serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun sudah bisa dikatakan baik. Namun hal tersebut masih bisa lebih ditingkatkan lagi, karena kinerja pegawai pun sangat lah penting. Dengan ditingkatkan nya lagi kinerja pegawai maka akan mendapatkan hasil dari kerja yang jauh lebih baik lagi. Adanya peningkatan tersebut juga dapat berhubungan dengan meningkatnya pula pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat

LANDASAN TEORI

Definisi Kinerja

Kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Lalu Mangkunegara (2005:67) kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari penjelasan serta beberapa definisi menurut para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja yaitu perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja yang berkualitas akan terwujud bila sebuah organisasi dapat memilih calon karyawan yang mempunyai motivasi yang sesuai dengan pekerjaannya serta memiliki kualitas yang memungkinkan agar bisa bekerja secara maksimal. Kinerja pegawai adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh pegawai. Kinerja pegawai menjadi acuan seberapa besar loyalitas pegawai terhadap suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Rivai (2011:549), kinerja pegawai merupakan suatu hal yang penting untuk mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, Soeprihantono (1988) menjelaskan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil pekerjaan pegawai selama periode tertentu yang telah ditentukan dan disepakati bersama.

Dari beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai suatu pencapaian yang diraih oleh seorang pegawai baik secara individu maupun kelompok yang bersifat kualitatif dan kuantitatif. Adapun tujuan kinerja pegawai menurut Rivai (2009:549):

1. Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas ataupun kuantitas.
2. Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahkan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktifitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi.
3. Memperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerjanya dalam organisasi.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor (Gibson, et al, 1995:375), antara lain:

1. Faktor individu, yaitu kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latar belakang (pengalaman, keluarga, dst), dan demografis (umur, asal usul, dll).
2. Faktor organisasi, adalah sumber daya, kepemimpinan, imbalan (kompensasi), struktur organisasi, dan deskripsi pekerjaan (job description).
3. Faktor psikologis, ialah persepsi, sikap, kepribadian, pola belajar, dan motivasi.

Dalam suatu organisasi pegawai dituntut untuk mampu menunjukkan kinerja yang produktif, untuk itu pegawai harus memiliki ciri individu yang produktif. Ciri ini menurut Sedarmayanti (2001:51) harus ditumbuhkan dalam diri pegawai untuk meningkatkan kinerjanya.

Adapun ciri-ciri atau karakteristik dari individu yang produktif antara lain:

1. Kepercayaan diri
2. Rasa tanggung jawab
3. Rasa cinta terhadap pekerjaan

4. Pandangan ke depan
5. Mampu menyelesaikan persoalan
6. Penyesuaian diri terhadap lingkungan yang berubah
7. Memberi kontribusi yang positif terhadap lingkungan
8. Kekuatan untuk menunjukkan potensi diri.

Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian kinerja pegawai, lebih lanjut Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001:51) yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (Quality of work)
2. Ketetapan Waktu (Pomptnees)
3. Inisiatif (Initiative)
4. Kemampuan (Capability)
5. Komunikasi (Communication)

Indikator kinerja pegawai di atas akan dibahas di bawah untuk lebih mempermudah dalam memahami kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (Quality of work) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketetapan Waktu (Pomptnees) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. Inisiatif (Initiative) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
4. Kemampuan (Capability) yaitu diantara beberapa faktor yang menghambat kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
5. Komunikasi (Communication) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjalin hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, koorporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2019, hlm. 148) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak pada suatu produk secara fisik.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai *stakeholder* utama. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyelenggaraan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur jangka waktu penyelesaian biaya atau tariff. Produk pelayanan seperti sarana prasarana, dan fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang

memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksanaan.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik yang baik, diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efisiensi, efisien, inivasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 20 tentang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut termasuk: pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009 dalam Taufik, 2022, hlm. 78).

Perihal produk atau layanan yang dicakup oleh pelayanan publik ini dicantumkan pada definisi pelayanan publik di dalam dan tiga jenis pelayanan, yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif
adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).
2. Pelayanan barang
yakni pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Contohnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
3. Pelayanan jasa
merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam sebuah bisnis atau organisasi. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan. Berikut ini adalah 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Keandalan
Dimensi pertama dari kualitas pelayanan adalah keandalan. Keandalan mengacu pada kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada pelanggan. Pelanggan mengharapkan bahwa perusahaan akan memenuhi janji-janjinya dan memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Untuk meningkatkan keandalan pelayanan, perusahaan harus mengelola proses internal dengan baik dan memiliki sistem yang efisien untuk mengatasi masalah atau keluhan pelanggan. Penyediaan layanan yang stabil dan tidak terputus adalah kunci dalam membangun keandalan yang baik.
2. Responsif
Dimensi kedua dari kualitas pelayanan adalah responsif. Responsif mengacu pada kecepatan dan kegigihan perusahaan dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan. Pelanggan mengharapkan agar mereka dapat dengan mudah menghubungi perusahaan dan mendapatkan respon yang cepat dan memuaskan. Untuk meningkatkan responsif pelayanan, perusahaan harus memiliki sistem komunikasi yang efektif dan responsif terhadap masukan pelanggan. Menyediakan saluran komunikasi yang jelas dan mudah diakses oleh pelanggan, seperti nomor telepon atau formulir online, dapat membantu meningkatkan responsivitas pelayanan.

3. Jaminan

Dimensi ketiga dari kualitas pelayanan adalah jaminan. Jaminan mengacu pada kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan bahwa produk atau layanan yang mereka berikan akan memenuhi ekspektasi pelanggan. Perusahaan harus dapat memberikan jaminan kepuasan pelanggan dan memberikan solusi jika terjadi masalah dengan produk atau layanan yang diberikan. Untuk meningkatkan jaminan pelayanan, perusahaan harus memiliki kebijakan pengembalian atau jaminan kepuasan pelanggan yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, perusahaan juga harus mengedepankan integritas dan etika dalam hubungan dengan pelanggan.

4. Empati

Dimensi keempat dari kualitas pelayanan adalah empati. Empati mengacu pada kemampuan perusahaan atau individu dalam memahami dan mengakomodasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelanggan mengharapkan bahwa perusahaan akan berusaha memahami situasi dan perspektif mereka, serta memberikan solusi yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk meningkatkan empati pelayanan, perusahaan harus melibatkan pelanggan dalam proses pengambilan keputusan dan mengumpulkan masukan pelanggan secara aktif. Memberikan pelatihan khusus kepada staf juga penting untuk meningkatkan empati pelayanan.

5. Keyakinan

Dimensi kelima dari kualitas pelayanan adalah keyakinan. Keyakinan mengacu pada kompetensi dan keahlian yang diperlihatkan oleh perusahaan atau individu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan mengharapkan bahwa perusahaan akan memiliki staf yang terampil dan berpengalaman yang dapat membantu mereka dalam memenuhi kebutuhan mereka. Untuk meningkatkan keyakinan pelayanan, perusahaan harus memberikan pelatihan yang teratur kepada staf dan memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan yang ditawarkan. Pengembangan kompetensi staf dapat dilakukan melalui pelatihan internal atau eksternal.

Keandalan dalam kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada pelanggan. Pelanggan mengharapkan bahwa perusahaan akan memenuhi janji-janjinya dan memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Pentingnya untuk menjaga keandalan pelayanan guna memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Untuk meningkatkan responsivitas pelayanan, perusahaan dapat menyediakan saluran komunikasi yang jelas dan mudah diakses oleh pelanggan, seperti nomor telepon atau formulir online. Selain itu, penting untuk memiliki sistem komunikasi yang efektif dan responsif terhadap masukan pelanggan. Menanggapi permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan dengan cepat dan memuaskan merupakan kunci dalam meningkatkan responsivitas pelayanan. Maka dapat itu dapat disimpulkan, kualitas pelayanan di perusahaan yang baik sangat penting untuk keberhasilan bisnis atau organisasi, 5 dimensi kualitas pelayanan yang sudah dijelaskan diatas yaitu keandalan, responsive, jaminan, empati, dan keyakinan merupakan faktor yang harus diperhatikan dan ditingkatkan. Dengan memahami dan menerapkan dimensi-dimensi tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan mereka.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada pelanggan. Dan adapun manfaat dari pelayanan publik adalah sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan pelayanan, meningkatkan pengetahuan dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara bidang tugas, budaya organisasi dalam melaksanakan tugas dan perannya sebagai pelayanan masyarakat, meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara professional dengan dilandasi kepribadian dan etika sesuai dengan kebutuhan instansi.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara negara, BUMN, hingga swasta maupun perseorangan penyelenggaraan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

- 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

- 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
- 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- 14) evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada

METODE PENELITIAN

Variabel-variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:68), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan begitu, variabel penelitian yang dapat digunakan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor lurah panorama Kota Bengkulu adalah komunikasi internal dalam hubungannya untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

Sasaran dalam penelitian ini merupakan para informan yang dianggap mengetahui inti permasalahan. Peneliti akan mewawancarai Sekretaris Lurah dan staf-staf di Kantor lurah Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel. Peneliti menggunakan teknik ini karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan kriteria yang diteliti, dengan menetapkan pertimbangan atau kriteria yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data.

Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan Sumber Data

Secara umum, penelitian tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Lurah Kota Bengkulu dapat menggunakan berbagai jenis dan sumber data untuk menghasilkan analisis yang komprehensif dan mendalam.

a) Sumber data primer

Data primer dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui tatap muka langsung dan terbuka sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

b) Sumber data sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, referensi-referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen, observasi, yang diperoleh dari lokasi penelitian tentang pelaksanaan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor lurah panorama Kota Bengkulu.

Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif yang dapat digunakan untuk penelitian tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor lurah panorama antara lain:

a. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2016:145) observasi merupakan teknik pengolahan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung tentang bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor lurah panorama Kota Bengkulu.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara menanyakan pertanyaan secara langsung kepada narasumber. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur.

c. Dokumentasi

Menurut Mardawani (2020:52) dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencermati dan menganalisis dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau orang lain untuk penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dapat juga diartikan sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilah, dan mengolahnya kedalam sebuah susunan yang sistematis dan bermakna (Sirajuddin Saleh, 2017:74). Analisis data dalam penelitian kualitatif memerlukan konseptualitas yaitu proses menyusun konsep yang dilakukan sebelum memasuki lapangan analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor lurah panorama Kota Bengkulu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada hal-hal yang penting, pengabstrakan dan penyusunan data yang kompleks menjadi bentuk yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dan membuang yang tidak perlu.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan proses mengorganisasikan data yang telah direduksi ke dalam suatu bentuk yang sistematis dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan cara membuat tabel, grafik, bagan, atau narasi.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses menarik kesimpulan dari hasil analisis data. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara menginterpretasi data yang telah disajikan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Panorama

Kinerja pegawai di kantor kelurahan panorama sudah bisa di katakan berjalan dengan baik, yang mana sudah di lakukannya penelitian oleh penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di kantor kelurahan panorama sudah berjalan dengan baik, pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah cukup memuaskan. Dapat melayani masyarakat dengan cukup cepat, tidak terlalu banyak kendala yang didapat saat pengurusan surat-menyurat, dan apabila bisa ditunggu maka waktu yang di perlukan untuk mengurusnya pun tidak memerlukan waktu berhari-hari itu yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dan cara pelayanan para pegawai yang bersikap ramah dan sopan pun menjadi hal yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terkadang masih adanya masyarakat yang kurang memahami dalam pengurusan surat-menyurat yang akan di minta ke kantor kelurahan pun menjadi kendala maka itupun merupakan tugas dari pegawai untuk memberitahunya. Terkadang hal seperti itu bis menjadi masalah karena kurangnya komunikasi antra masyarakat dan pegawai, masyarakat yang tidak mau bertanya ataupun pegawai yang kurang memperhatikan. Maka dari itu untuk menciptakan pelayanan yang baik pun tidak hanya harus pegawai yang yang memiliki sikap dan kinerja yang baik masyarakat pun juga begitu.

Kinerja dikantor lurah pun harus terus ditingkatkan agar menjadi lebih berkualitas dan dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada masyarakat. Maka dari itu untuk meningkatkan kinerja pegawai agar menjadi lebih baik, ada beberapa indikator kinerja yang harus dipahami oleh pegawai antara lain :

a. kualitas kerja

kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnyadalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Menurut Ristanti (2016) kualitas kerja merupakan tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan dan pengalaman komitmen seseorang mengenai kehidupan mereka dalam bekerja.

Untuk mendapat hasil yang lebih tepat dan terpercaya saya melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat mengenai tentang bagaimana tentang kualitas kinerja di kantor lurah panorama kota Bengkulu.

Keandalan mengacu pada kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang kontisten, yang mana hal ini berhubungan dengan kualitas kerja. Jika kualitas kerja para pegawai di kantor lurah sudah baik maka pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat pun akan memuaskan, selain itu para pegawai dapat konsisten dalam setiap melakukan tanggung jawabnya dalam bekerja, hal ini akan dapat terus meningkatkan kinerja pegawai serta dapat menghasilkan kinerja yang jauh lebih baik lagi kedepannya.

b. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan batas waktu dalam melakukan suatu pekerjaan, dimana waktu untuk menyelesaikan pekerjaan telah ditentukan sebelumnya sehingga setiap melakukan pekerjaan terdapat tenggang waktu yang telah menjadi aturan dalam suatu organisasi. Ketepatan waktu adalah hal yang perlu di perhatikan oleh pegawai, karena ketika terbiasa tepat waktu maka akan dapat mengurangi beban stress yang datang dari kekhawatiran akan keterlambatan atau gangguan jadwal.

Responsif yang mengacu pada kecepatan dan kegigihan perusahaan dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan. Yang mana pelanggan sangat mengharapkan agar mereka dapat dengan mudah menghubungi atau mendapatkan respon yang cepat dan memuaskan. Hal ini sangat berhubungan dengan ketepatan waktu, karena saat masyarakat akan berurusan ke kantor lurah panorama para pegawai dapat cepat dalam menanggapi apa yang diperkukan masyarakat, dan mampu menyelesaikan keluhan masyarakat dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

c. Inisiatif

Inisiatif dalam kerja merupakan kemampuan untuk mengambil tindakan nyata tanpa harus diarahkan secara langsung, mencari peluang, memecahkan masalah, dan meningkatkan efisiensi.

Sikap inisiatif sendiri harus dimiliki oleh seseorang melalui dirinya sendiri, karena jika seseorang mempunyai inisiatif dalam dirinya maka ia akan melakukan hal yang bisa ia lakukan tanpa harus di perintah sekalipun itu bukan tugas utamanya. Inisiatif ialah kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, bahwa pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

Dari jawaban yang sudah diberikan oleh kepala lurah tersebut dapat disimpulkan bahwa para pegawai sudah melakukan segala tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik, dan diharapkan kedepannya akan lebih meningkat lagi agar lebih memuaskan.

d. Kemampuan

Kemampuan merupakan aspek penting yang dimiliki pegawai, pegawai yang memiliki kemampuan khusus dapat membantu dalam memajukan organisasi, selain itu dengan adanya kemampuan yang dimiliki oleh pegawai mampu membantu organisasi dalam menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi maupun yang akan terjadi. Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai memberikan pengaruh pada kinerja dari pegawai, karena pengetahuan dan wawasan serta keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dapat membantu serta mempermudah dalam penyelesaian tugas.

Dari apa yang sudah di jawab oleh sekretaris kantor lurah dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja pegawai sudah cukup baik, akan tetapi lebih baiknya lagi lebih ditingkatkan karena kemampuan yang dimiliki oleh setiap para pegawai merupakan salah satu hal yang dapat membantu memajukan kantor lurah dan hal tersebut juga dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Empati mengacu pada kemampuan perusahaan atau individu dalam memahami dan mengakomodasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelanggan mengharapkan bahwa perusahaan akan berusaha memahami situasi dan perspektif mereka, serta memberikan solusi yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini sangat berhubungan antar kemampuan dan empati, yang mana kemampuan yang dimiliki setiap para pegawai dapat meningkatkan empati pelayanan,

e. Komunikasi

Interaksi yang terjadi antar pegawai dengan atasan ataupun pegawai dengan dengan pengguna dalam memecahkan masalah yang terjadi. Interaksi yang terjalin baik akan membentuk kerja sama yang lebih harmonis, sehingga membutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan memperlancar kerja serta mempererat hubungan antar individu yang ada dalam suatu organisasi.

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja, pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka.

Pembahasan

Pelayanan yang di berikan pegawai kepada masyarakat

Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja yaitu perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai stakeholder utama. Standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Dengan menerapkan standar pelayanan yang baik, diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang di harapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Pelayanan publik di kantor lurah panorama kota Bengkulu sudah bisa dikatakan baik. Kinerja pegawai nya pun sudah sangat baik, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun sudah dapat membuat masyarakat cukup puas, hal tersebut harus terus di perhatikan dan dipertahankan, Dan akan lebih baiknya lebih ditingkatkan lagi. Pelayanan yang di berikan pegawai kepada masyarakat terkadang masih ada celanya, terkadang hal kecil pun diperhatikan seperti sikap ramah dalam melayani, cara penyampaian yang mudah dipahami, serta peraturan tegas yang harus di perhatikan oleh masyarakat.

Dan perlunya komunikasi yang baik dari pegawai kepada masyarakat maupun sebaliknya karena hal tersebut sangat penting, terkadang kurangnya komunikasi tersebut dapat menimbulkan kesalah pahaman atau masalah.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan hal tersebut saling berhubungan.

Dapat dilihat pada beberapa hal berikut ini :

1. Keandalan

Keandalan mengacu pada kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada pelanggan. Pelanggan mengharapkan bahwa perusahaan akan memenuhi janji-janjinya dan memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Untuk meningkatkan keandalan pelayanan, perusahaan harus mengola proses internal dengan baik dan memiliki sistem yang efisien untuk mengatasi masalah atau keluhan pelanggan. Penyediaan layanan yang stabil dan tidak terputus-putus dalah kunci dalam membangun keandalan yang baik.

2. Responsif

Responsif mengacu pada kecepatan dan kegigihan perusahaan dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan. Pelanggan mengharapkan agar mereka dapat dengan mudah menghubungi perusahaan dan mendapatkan respon yang cepat dan memuaskan. Untuk meningkatkan responsif pelayanan, perusahaan harus memiliki sistem komunikasi yang efektif dan responsif terhadap masukan pelanggan.

3. Empati

Empati mengacu pada kemampuan perusahaan atau individu dalam memahami dan mengakomodasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelanggan mengharapkan bahwa perusahaan akan berusaha memahami situasi dan persfektif mereka , serta memberikan solusi yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Memberikan pelatihan khusus kepada staf juga penting untuk meningkatkan empati pelayanan.

Oleh sebab itu para pegawai di kantor lurah panorama baiknya lebih memperhatikan hal kecil,dapat meningkatkan lagi kualitas kinerja para pegawai serta dapat mempertahankan apa yang sudah cukup baik ini bisa menjadi lebih baik lagi. Karena koordinasi yang baik antar unit kerja dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Selain itu juga dapat mengurangi hambatan birokrasi, mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Sehingga pelayanan publik dapat menjadi lebih responsif, transparan, dan lebih memenuhi kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor lurah panorama kota Bengkulu tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai di kantor lurah panorama kota Bengkulu sudah berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga sudah baik, sikap ramah pegawai saat memberikan pelayanan membuat masyarakat menjadi nyaman, para pegawainya pun mampu mengerjakan apa yang sudah menjadi tugasnya dengan disiplin dan tanggung jawab hal seperti ini adalah hal yang paling penting dalam melakukan pekerjaan. Kinerja pegawai yang baik sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena jika pegawai bersikap ramah maka masyarakat pun akan merasa senang dan tidak terlalu tegang, olrh sebab itu apa yang dilakukan oleh seorang pegawai itu sangat berpengaruh dengan apa yang masyarakat terima. Semoga dengan adanya penelitian ini bisa menjadi acuan bagi para pegawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya dan bisa jauh lebih baik lagi kedepannya agar masyarakat yang menjadi sasaran utama pelayanan ini bisa merasa puas

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bebrapa permasalahan yang mungkin belum terselesaikan, sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Saran tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Menurut saya sebaiknya kantor lurah panorama ini mempunyai link website yang bisa di akses untuk lebih mempermudah masyarakat mencari informasi tentang kantor lurah panorama.
2. Adanya kelengkapan di kantor lurah seperti visi misi, struktur yang baru. Agar mempermudah masyarakat tahu tentang kantor lurah panorama meskipun belum adanya link website.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. Jiaganis, Sari, Kirana,dkk. 2021. Anteseden Kinerja Pegawai. Surabaya. Scopindo Media Pustaka
- Rahmawati, R., Milwan, M., & Wibowo, S. 2022. Studi Analisis Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*
- Farida, M. E. U. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Menghadapi Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung.
- Manengkey, Y. K., Ismail, I., & Nurkaidah, N. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 3(1)
- Kadek Maita Jaya. Pengaruh Proses Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Biyukukung Suites & Spa Ubud. Vol.13, No.2. 31 Agustus 2018.
- Taufik, M. (2022). Hukum kebijakan publik teori dan praksis. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Jimmy Arief Saud Parsaoran, "Dasar – Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima Di Sektor Pemerintahan",2017,
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet