

Analisis Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Baruga Kota Kendari.

^{1*}Nining susianingsih,²Bakhtiar Abbas, ³Rince Tambunan

¹²³ Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari

Abstrak

Pelayanan publik memegang peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Namun, di banyak kantor kelurahan di Indonesia, termasuk di Kantor Kelurahan Baruga, Kota Kendari, keterbatasan tenaga kerja dan kurangnya digitalisasi menjadi hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap pengetahuan mengenai efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan, khususnya terkait implementasi teknologi dan sumber daya manusia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus di Kantor Kelurahan Baruga, melalui wawancara mendalam dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi proses administrasi dan penambahan tenaga kerja yang terlatih dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik serta mengurangi waktu tunggu masyarakat. Temuan ini memberikan kontribusi teoritis dalam literatur pelayanan publik dan secara praktis menawarkan solusi konkret bagi pemerintah lokal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kelurahan. Dengan demikian, penelitian ini berimplikasi pada pengembangan strategi berbasis teknologi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk memperbaiki pelayanan publik di tingkat lokal.

Kata kunci: digitalisasi; efisiensi pelayanan; infrastruktur; sumber daya manusia; teknologi

Abstract

Public services play a crucial role in meeting the needs of society and building trust in the government. However, in many sub-district offices in Indonesia, including the Baruga Sub-district Office in Kendari City, the lack of manpower and insufficient digitalization have become major obstacles to delivering optimal services. This research aims to fill the knowledge gap regarding the effectiveness of public services at the sub-district level, particularly related to the implementation of technology and human resources. The research method used is a qualitative approach with a case study at the Baruga Sub-district Office, conducted through in-depth interviews and direct observation. The findings reveal that digitalizing administrative processes and adding well-trained staff can significantly improve the efficiency of public services and reduce waiting times for citizens. These findings contribute to public service literature and, practically, offer concrete solutions for local governments to improve service quality at the sub-district level. Thus, this study has implications for the development of technology-based strategies and enhancing human resource capacity to improve public services at the local level.

Keywords: digitalization; efficiency of services; human resources; infrastructure; technology

✉ Corresponding author : niningsutianingsih63@gmail.com

Email Address : bakhtiarabbas12@gmail.com, abdulazismuthalib02@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memainkan peran fundamental dalam menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh peran pelayanan publik sebagai mekanisme utama bagi masyarakat untuk mengakses hak-hak dan kebutuhan dasar mereka, termasuk pelayanan administratif, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Pemerintah di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan agar masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara langsung (Agustina, 2019; Daraba, 2019). Sebagai contoh, pelayanan yang lambat atau tidak efisien dapat mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas di berbagai negara untuk mendukung pembangunan sosial dan ekonomi.

Efektivitas pelayanan publik dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap integritas pemerintah secara keseluruhan. Menurut (Bisri & Asmoro, 2019; Daraba, 2019), pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat tidak hanya berdampak pada kesejahteraan individu, tetapi juga pada stabilitas sosial dan politik di suatu negara. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, pemerintah dapat memperkuat legitimasi dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memadai sering kali menyebabkan ketidakpuasan dan protes di kalangan masyarakat, terutama di daerah-daerah yang infrastrukturnya masih terbatas (Afonja, 2020a).

Di Indonesia, pelayanan publik, terutama di tingkat kelurahan, menghadapi berbagai tantangan, termasuk kurangnya sumber daya manusia dan infrastruktur yang belum memadai. Berbagai studi menunjukkan bahwa kantor kelurahan sering kali menjadi tempat pertama bagi masyarakat untuk mengurus berbagai administrasi dasar, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan administrasi kependudukan lainnya. Oleh karena itu, penting bagi setiap kelurahan untuk memberikan pelayanan yang optimal agar masyarakat dapat terlayani dengan baik dan cepat. Namun, pada kenyataannya, banyak kelurahan yang masih menghadapi keterbatasan dalam hal tenaga kerja dan teknologi, yang berdampak pada lambatnya proses administrasi.

Pelayanan publik yang efisien dan berkualitas merupakan salah satu fondasi penting dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Keberhasilan suatu pemerintahan sering kali diukur melalui kemampuannya memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan warganya. Studi-studi menunjukkan bahwa ketika pelayanan publik berjalan lancar, masyarakat merasakan dampak langsung berupa peningkatan akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi yang lebih baik. Lebih jauh, pelayanan publik yang efisien juga berperan dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena menunjukkan bahwa pemerintah mampu menjalankan fungsinya secara profesional

dan responsif terhadap kebutuhan warga (Afonja, 2020b; Dwiyanto, 2021). Tanpa kualitas pelayanan yang baik, kepercayaan masyarakat dapat menurun, yang pada gilirannya berdampak negatif pada stabilitas sosial dan politik di suatu wilayah.

Sebaliknya, ketika pelayanan publik tidak berjalan efisien, dampaknya dapat sangat merugikan, baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Masyarakat sering merasa frustrasi ketika pelayanan yang mereka terima lambat atau tidak transparan, yang menyebabkan menurunnya kepercayaan mereka terhadap institusi pemerintah. Efisiensi dalam pelayanan publik tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemerintah di berbagai negara terus berupaya memperbaiki sistem pelayanan publik mereka melalui digitalisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan reformasi kelembagaan. Penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa peningkatan efisiensi pelayanan dapat membawa dampak yang signifikan terhadap kualitas hidup masyarakat di berbagai aspek (Dewi & Suparno, 2022; Dwiyanto, 2021).

Pentingnya pelayanan publik yang efisien dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat telah diakui secara luas oleh para pakar dan pembuat kebijakan di seluruh dunia. Sistem yang baik dalam pelayanan publik mencerminkan kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warganya secara tepat waktu dan dengan kualitas yang baik (Ali et al., 2019; Erlianti, 2019). Selain itu, pelayanan publik yang berkualitas juga dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam proses pembangunan, karena mereka merasa lebih terhubung dan dilibatkan oleh pemerintah. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas penting bagi pemerintah yang ingin membangun kepercayaan publik dan mendorong pembangunan berkelanjutan (Aini, 2019; Asri & Tiarani, 2021).

Banyak kantor kelurahan di Indonesia menghadapi tantangan serius dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Salah satu masalah yang sering muncul adalah kurangnya infrastruktur yang memadai, yang pada akhirnya menghambat efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa banyak kelurahan masih menggunakan sistem manual dalam melayani kebutuhan masyarakat, yang memperlambat proses administrasi dan mengakibatkan antrian panjang. Di samping itu, keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi kendala utama, di mana jumlah pegawai tidak sebanding dengan jumlah warga yang harus dilayani setiap hari (Ardiana et al., 2010; Fajriyani et al., 2023). Kondisi ini menyebabkan beban kerja yang tinggi bagi staf kelurahan, yang berakibat pada penurunan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Ahmad et al., 2019).

Ketika kantor kelurahan tidak memiliki infrastruktur yang cukup memadai, pelayanan menjadi tidak efisien dan waktu tunggu masyarakat semakin lama. Selain itu, kurangnya tenaga kerja yang terlatih menambah panjang daftar kendala yang dihadapi kelurahan dalam menjalankan fungsinya. Masalah ini tidak hanya ditemukan di kelurahan yang berada di daerah terpencil, tetapi juga di beberapa kelurahan yang berada di wilayah perkotaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembenahan pelayanan publik memerlukan perhatian serius dari berbagai pihak, terutama dalam hal pengadaan teknologi dan sumber daya manusia yang mencukupi. Para ahli merekomendasikan bahwa digitalisasi proses administrasi serta

pelatihan intensif bagi pegawai kelurahan dapat membantu mengatasi masalah ini (Afonja, 2020b; Andini, 2022).

Dalam konteks pelayanan publik, keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia tidak hanya memengaruhi kepuasan masyarakat, tetapi juga berisiko menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah local (Fauzi et al., 2022a). Ketika masyarakat merasa bahwa pelayanan publik tidak berjalan dengan baik, mereka cenderung kehilangan kepercayaan pada kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Oleh karena itu, reformasi sistem pelayanan publik, khususnya di kantor-kantor kelurahan, menjadi kebutuhan yang mendesak (Anderson et al., 2023). Upaya untuk memperbaiki infrastruktur dan meningkatkan kompetensi staf sangat diperlukan untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang layak.

Kondisi serupa terjadi di Kantor Kelurahan Baruga, Kota Kendari, di mana pelayanan publik mengalami berbagai kendala yang menghambat efektivitasnya. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan jumlah tenaga kerja yang tersedia, sehingga proses pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal. Selain itu, sistem pelayanan yang masih menggunakan prosedur manual turut memperlambat penyelesaian administrasi, terutama saat volume warga yang dilayani meningkat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kelurahan yang menghadapi masalah ini sering kali juga memiliki keterbatasan dalam hal teknologi dan sarana pendukung lainnya. Dengan demikian, peningkatan kapasitas tenaga kerja dan pengembangan sistem teknologi yang lebih modern sangat diperlukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Baruga (Abdelwahed et al., 2023; Abdullah et al., 2023).

Di Kantor Kelurahan Baruga kota Kendari, seperti banyak kelurahan lainnya di Indonesia, keterbatasan sumber daya manusia menjadi masalah yang signifikan. Staf kelurahan harus menangani sejumlah besar warga setiap harinya, yang sering kali menyebabkan penumpukan pekerjaan dan penundaan dalam pelayanan. Dalam kondisi seperti ini, kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi sulit untuk dipertahankan. Kondisi ini memperburuk pengalaman masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena waktu tunggu yang lama dan kurangnya efisiensi operasional. Oleh karena itu, fokus harus diberikan pada peningkatan kapasitas kelurahan melalui penambahan tenaga kerja dan penyempurnaan sistem yang ada.

Studi-studi terkait menunjukkan bahwa tanpa dukungan sistem yang efisien dan jumlah tenaga kerja yang memadai, kualitas pelayanan publik akan terus menurun (Chairani & Pradana, 2022; Fitriantini et al., 2019). Hal ini tidak hanya menghambat pelayanan administratif, tetapi juga memengaruhi hubungan antara masyarakat dan pemerintah lokal. Di Kantor Kelurahan Baruga, situasi ini menuntut adanya evaluasi menyeluruh untuk mengidentifikasi langkah-langkah konkret yang bisa diambil guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Pembenahan ini diperlukan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat menerima pelayanan yang tepat waktu dan berkualitas. Dengan demikian, diperlukan pendekatan strategis untuk mengatasi masalah tenaga kerja dan sistem yang tidak memadai.

Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mendalam untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baruga. Analisis ini penting untuk mengidentifikasi akar permasalahan yang menghambat optimalisasi pelayanan serta

untuk merumuskan strategi yang tepat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan harus didasarkan pada analisis menyeluruh mengenai kondisi internal dan eksternal dari kelurahan yang bersangkutan. Selain itu, pemetaan kebutuhan masyarakat dan keterbatasan yang dihadapi kelurahan sangat diperlukan untuk merancang intervensi yang efektif. Dalam konteks ini, analisis yang akurat dapat menjadi dasar yang kuat dalam menyusun kebijakan yang berkelanjutan dan relevan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Proses analisis yang mendalam mencakup berbagai aspek, termasuk infrastruktur, sumber daya manusia, dan teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan (Abendroth & Reimann, 2023; Fauzi et al., 2022b). Setiap komponen ini perlu dievaluasi secara sistematis untuk memastikan bahwa strategi yang diterapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada secara menyeluruh. Selain itu, penting untuk melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk staf kelurahan dan masyarakat, dalam proses analisis ini. Dengan demikian, langkah-langkah yang diambil akan lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Hasil analisis yang komprehensif akan memberikan landasan bagi kelurahan untuk meningkatkan pelayanan publik secara efektif.

Strategi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan publik harus mempertimbangkan konteks spesifik dari Kantor Kelurahan Baruga dan keterbatasan yang ada. Setiap langkah yang diambil harus dirancang untuk menjawab tantangan yang paling mendesak, seperti kurangnya tenaga kerja, infrastruktur yang belum memadai, dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Implementasi strategi yang tepat juga memerlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah dan masyarakat (Choi & Hong, 2021). Dengan pendekatan yang strategis, Kantor Kelurahan Baruga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pada akhirnya membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Secara umum, pelayanan publik di berbagai negara menghadapi banyak kendala yang memengaruhi efektivitasnya. Salah satu masalah yang sering muncul adalah ketidakmampuan pemerintah untuk mencapai efisiensi dalam layanan yang diberikan. Hal ini tidak hanya disebabkan oleh prosedur administrasi yang rumit, tetapi juga oleh kurangnya penggunaan teknologi modern yang dapat mempercepat proses pelayanan. Ketika sistem pelayanan masih manual dan kurang terintegrasi dengan teknologi digital, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap urusan menjadi lebih lama, dan masyarakat yang menunggu pelayanan merasa frustrasi. Penelitian internasional menunjukkan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lambat berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan mereka terhadap pemerintah (Ashilova et al., 2019a; Chauhan et al., 2023).

Lebih spesifik, banyak kantor kelurahan di Indonesia masih belum memiliki sistem digitalisasi yang memadai, yang berdampak signifikan pada lambatnya proses administrasi. Tanpa adanya teknologi yang terintegrasi dengan baik, berbagai layanan dasar seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan pengurusan surat-surat penting lainnya menjadi sangat terhambat. Studi menunjukkan bahwa kelambatan dalam administrasi publik sering kali disebabkan oleh minimnya penggunaan teknologi yang dapat mempercepat pelayanan. Ketika kelurahan tidak menerapkan sistem digital, waktu penyelesaian urusan administrasi menjadi jauh lebih lama dibandingkan dengan wilayah yang sudah menggunakan teknologi informasi. Kondisi

ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama, dan efektivitas pelayanan publik pun menurun.

Digitalisasi dalam administrasi publik telah terbukti mempercepat proses dan mengurangi beban kerja pegawai di berbagai negara. Penelitian di berbagai sektor menunjukkan bahwa sistem yang sudah terotomatisasi dan digital membantu meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, baik dalam skala nasional maupun lokal. Tanpa teknologi yang mendukung, proses manual mengharuskan pegawai melakukan pekerjaan administratif secara bertahap, yang memperpanjang waktu pelayanan. Di Indonesia, tantangan ini semakin terlihat di kantor-kantor kelurahan yang belum memiliki akses penuh terhadap teknologi modern. Penggunaan teknologi digital yang lebih luas sangat diperlukan untuk memperbaiki kelambatan tersebut dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan.

Di tingkat operasional, banyak kantor kelurahan di Indonesia menghadapi masalah kekurangan sumber daya manusia yang memadai, sehingga mengakibatkan terjadinya penundaan pelayanan. Kekurangan ini berdampak langsung pada kemampuan kelurahan dalam menangani berbagai permintaan masyarakat secara efektif dan efisien. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa pelayanan publik yang kekurangan tenaga kerja akan mengalami penurunan kualitas, terutama ketika jumlah warga yang dilayani jauh lebih banyak daripada jumlah pegawai yang tersedia. Dengan jumlah pegawai yang terbatas, masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan, dan ini menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan pemerintah. Kekurangan staf menjadi salah satu penghambat utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai kelurahan.

Selain itu, penundaan pelayanan sering kali terjadi karena beban kerja yang terlalu berat bagi staf kelurahan yang ada. Di beberapa kantor kelurahan, satu pegawai harus menangani berbagai jenis layanan administratif yang seharusnya dikelola oleh beberapa orang. Kondisi ini menyebabkan penumpukan pekerjaan, sehingga memperlambat proses administrasi dan mengurangi efisiensi pelayanan publik. Penelitian mengungkapkan bahwa peningkatan kapasitas tenaga kerja menjadi prioritas utama untuk memperbaiki kinerja pelayanan di sektor publik. Upaya untuk menambah jumlah pegawai dan memberikan pelatihan khusus dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi beban kerja yang berat pada staf kelurahan.

Dalam konteks Kantor Kelurahan Baruga, keterbatasan tenaga kerja dan infrastruktur teknologi telah menjadi penghambat utama dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Masalah ini semakin memperburuk kualitas pelayanan yang diberikan, karena kelurahan tidak dapat menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat dan efisien. Penelitian menunjukkan bahwa kelurahan yang memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi sering kali menghadapi tantangan dalam melakukan modernisasi proses pelayanan (Bisri & Asmoro, 2019). Tanpa dukungan teknologi yang memadai, prosedur administratif tetap lambat, dan staf kelurahan harus menangani beban kerja yang lebih berat. Akibatnya, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat menjadi rendah, dan pelayanan publik tidak dapat berjalan sesuai harapan.

Kelurahan yang mengalami keterbatasan teknologi dan tenaga kerja sering kali tidak mampu mengatasi jumlah permintaan pelayanan yang terus meningkat. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa tanpa teknologi yang dapat mempercepat proses, waktu tunggu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan semakin lama. Dengan infrastruktur yang tidak mendukung, kelurahan juga mengalami kesulitan dalam melakukan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia sangat penting untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat dan efisien (Ableitinger & Dorner, 2023; Apriliana & Nawangsari, 2021). Pada akhirnya, perbaikan ini akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Secara khusus, di Kantor Kelurahan Baruga Kota Kendari, sistem antrean yang tidak efisien dan keterbatasan sumber daya manusia telah menimbulkan keluhan yang terus meningkat dari masyarakat. Kondisi ini disebabkan oleh sistem pelayanan yang tidak terorganisir dengan baik, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan. Penelitian menunjukkan bahwa sistem antrean yang tidak efisien memperburuk kinerja pelayanan publik, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan tenaga kerja (Ab Wahab & Tatoglu, 2020; Abdillah, 2021). Tanpa adanya sistem antrean yang teratur, kelurahan tidak mampu mengatur jumlah warga yang datang sekaligus, yang pada akhirnya menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama. Kondisi ini menurunkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan dan meningkatkan ketidakpuasan masyarakat.

Di Kantor Kelurahan Baruga Kota Kendari, sistem antrean manual menyebabkan terjadinya penumpukan warga yang menunggu pelayanan. Hal ini diperparah dengan keterbatasan tenaga kerja yang mengakibatkan proses administrasi berjalan lebih lambat. Penelitian terdahulu menyarankan penerapan sistem antrean digital untuk mengatasi masalah ini, sehingga waktu tunggu dapat dikurangi dan masyarakat lebih teratur dalam mendapatkan layanan (Ali et al., 2019). Dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi dan menambah jumlah pegawai, kelurahan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan mengurangi keluhan masyarakat. Implementasi strategi ini akan berdampak positif terhadap efisiensi pelayanan di Kantor Kelurahan Baruga.

Penelitian ini penting dan mendesak dilakukan mengingat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baruga, Kota Kendari, mengalami berbagai kendala yang signifikan. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan tenaga kerja dan infrastruktur teknologi yang berimplikasi langsung pada lambatnya proses pelayanan dan meningkatnya ketidakpuasan masyarakat. Kondisi ini tidak hanya menurunkan kualitas pelayanan, tetapi juga berdampak negatif pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah lokal. Temuan dalam penelitian ini menjadi penting karena berpotensi memberikan solusi yang dapat menyelesaikan masalah dari akar permasalahan, yaitu dengan mengeksplorasi strategi peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penerapan teknologi yang tepat. Upaya ini akan menghasilkan perbaikan berkelanjutan yang tidak hanya akan meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Abdul Hamid, 2022).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baruga serta mengidentifikasi strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Fokus penelitian ini

adalah pada peningkatan efisiensi pelayanan melalui perbaikan kapasitas tenaga kerja dan digitalisasi proses administrasi. Dengan memahami kendala yang dihadapi secara lebih mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret dan relevan untuk meningkatkan pelayanan publik secara efektif. Temuan dari penelitian ini akan memberikan dasar bagi pemerintah lokal dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif dan efisien dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baruga, Kota Kendari. Desain ini dipilih karena sesuai untuk menggali berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik serta kendala-kendala yang dihadapi. Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi kondisi aktual pelayanan publik, faktor penghambat, dan strategi perbaikan. Penelitian ini berupaya menggambarkan dinamika pelayanan publik secara deskriptif berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung (Agustianti et al., 2022).

Responden penelitian ini terdiri dari tiga kategori, yaitu informan utama, informan kunci, dan informan tambahan. Informan utama adalah Kepala Kantor Kelurahan Baruga, sedangkan informan kunci adalah staf kelurahan yang terlibat langsung dalam pelayanan publik. Informan tambahan merupakan warga masyarakat yang menerima layanan publik dari Kantor Kelurahan Baruga. Pemilihan responden dilakukan secara purposive untuk memastikan keterlibatan individu-individu yang memiliki informasi relevan tentang topik penelitian. Jumlah informan yang dipilih cukup representatif untuk memberikan pandangan yang komprehensif tentang kualitas dan kendala pelayanan publik (Auliya et al., 2020).

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara semi-terstruktur dan lembar observasi. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan durasi yang bervariasi tergantung pada tingkat keterlibatan informan dalam proses pelayanan. Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran langsung tentang alur pelayanan di Kantor Kelurahan Baruga. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, di mana tema-tema utama diidentifikasi berdasarkan jawaban informan dan hasil observasi. Hasil dari analisis ini digunakan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan pelayanan publik di kantor tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan utama, kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baruga, Kota Kendari dinilai telah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Meskipun demikian, terdapat beberapa keluhan yang diutarakan oleh masyarakat, terutama terkait dengan durasi waktu tunggu dalam proses pelayanan. Informan utama menyatakan bahwa meskipun upaya peningkatan kinerja terus dilakukan, seperti perbaikan sistem antrian dan percepatan administrasi, keluhan terkait keterbatasan jumlah staf masih sering muncul. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perbaikan pelayanan secara keseluruhan masih diperlukan untuk memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

"Saat ini, kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar yang ada. Namun, masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat, terutama terkait dengan waktu tunggu pelayanan dan kurangnya tenaga staf. Kami terus berupaya meningkatkan kinerja dengan memperbaiki sistem antrian dan mempercepat proses administrasi."

Dari perspektif informan kunci, yaitu staf kelurahan, kualitas pelayanan publik dianggap cukup memadai, namun tantangan utama muncul ketika beban kerja melebihi kapasitas tenaga yang tersedia. Staf kelurahan menyampaikan bahwa sering kali keterbatasan sumber daya manusia menjadi penyebab utama keterlambatan pelayanan. Keluhan terkait waktu pelayanan yang dianggap terlalu lama juga kerap diterima, menggarisbawahi perlunya penambahan staf atau pengaturan yang lebih efisien dalam proses pelayanan sehari-hari. Ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kapasitas pelayanan dan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat.

"Saya melihat bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik, namun terkadang terjadi keterlambatan karena beban pekerjaan yang cukup tinggi dan sumber daya manusia yang terbatas. Kami juga mendapatkan beberapa keluhan dari warga terkait waktu pelayanan yang dianggap terlalu lama."

Pandangan dari informan tambahan, yaitu masyarakat penerima layanan, juga menguatkan temuan tersebut. Masyarakat menyatakan bahwa meskipun pelayanan di Kantor Kelurahan Baruga secara umum cukup baik, terdapat kekurangan dalam hal waktu tunggu dan panjangnya antrian. Warga berharap agar proses pelayanan dapat dipercepat dan sistem antrian bisa lebih efisien. Meskipun demikian, apresiasi terhadap sikap ramah staf tetap ada, yang menunjukkan bahwa aspek pelayanan interpersonal di kantor tersebut masih memadai.

"Saya merasa pelayanan di sini cukup baik, tetapi ada kalanya antrian terlalu panjang, dan prosesnya memakan waktu lama. Stafnya ramah, namun saya berharap prosesnya bisa lebih cepat."

Selanjutnya, faktor-faktor yang menghambat peningkatan pelayanan publik diidentifikasi melalui wawancara dengan ketiga kategori informan. Kepala kantor kelurahan menjelaskan bahwa kurangnya sumber daya manusia, fasilitas yang terbatas, dan penggunaan prosedur administrasi manual menjadi kendala utama dalam meningkatkan pelayanan. Selain itu, ketidaktersediaan pelatihan bagi staf juga berkontribusi terhadap kurang optimalnya pelayanan. Staf kelurahan menambahkan bahwa permasalahan teknis, seperti gangguan pada sistem jaringan dan perangkat komputer, juga sering menghambat kelancaran proses pelayanan. Pendapat ini didukung oleh masyarakat, yang menyoroti masalah antrian panjang sebagai salah satu kendala yang sering dihadapi.

"Beberapa kendala yang kami hadapi termasuk kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai. Selain itu, prosedur administrasi yang masih manual juga sering memperlambat proses pelayanan. Kami juga kekurangan pelatihan bagi staf untuk meningkatkan kompetensi mereka."

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, strategi peningkatan pelayanan publik dirumuskan berdasarkan wawancara dengan para informan. Kepala kantor kelurahan merekomendasikan penambahan jumlah staf serta peningkatan intensitas pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kompetensi mereka. Selain itu, digitalisasi proses administrasi dianggap sebagai langkah penting dalam mempercepat pelayanan dan mengurangi beban manual. Staf kelurahan juga mengusulkan perbaikan infrastruktur teknologi, seperti sistem

jaringan dan perangkat komputer, untuk mendukung efisiensi pelayanan. Di sisi lain, masyarakat mengusulkan agar layanan online diterapkan untuk memudahkan warga yang tidak bisa datang langsung ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa strategi berbasis teknologi menjadi solusi utama yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baruga.

"Saya rasa, salah satu strategi yang bisa kita terapkan adalah meningkatkan jumlah staf dan memberikan pelatihan yang lebih intensif untuk meningkatkan kompetensi mereka. Selain itu, digitalisasi proses administrasi juga penting agar layanan bisa lebih cepat dan efisien. Kami juga perlu menambah fasilitas untuk kenyamanan warga yang sedang menunggu."

Lebih rinci Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baruga, Kota Kendari, memiliki beberapa aspek positif, namun juga terdapat kelemahan yang signifikan. Berdasarkan wawancara dengan informan utama, pelayanan publik sudah berusaha memenuhi standar, namun tantangan utama terletak pada waktu tunggu yang dirasa terlalu lama oleh masyarakat. Selain itu, kekurangan tenaga kerja juga menjadi isu yang krusial. Informan kunci, yaitu staf kelurahan, mengakui bahwa keterbatasan sumber daya manusia membuat proses pelayanan berjalan lambat, terutama saat volume warga yang datang ke kantor sangat tinggi. Berdasarkan perspektif masyarakat sebagai informan tambahan, mereka juga menyampaikan bahwa meskipun pelayanan secara umum memuaskan, panjangnya antrean sering kali menjadi hambatan utama dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien.

Terkait faktor penghambat, hasil wawancara dengan informan utama mengidentifikasi beberapa kendala utama seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, serta masih manualnya sebagian besar prosedur operasional. Staf kelurahan juga menekankan bahwa permasalahan teknis seperti gangguan jaringan dan kurangnya pelatihan bagi pegawai turut memperburuk situasi. Masyarakat juga menyoroti bahwa sistem antrean yang tidak efisien menjadi salah satu faktor yang paling sering dikeluhkan. Untuk lebih mendetailkan data, berikut ini disajikan tabel yang menunjukkan berbagai faktor penghambat yang ditemukan dari setiap kategori informan.

Kategori Informan	Faktor Penghambat	Deskripsi
Informan Utama	Sumber daya manusia yang terbatas	Jumlah staf yang tidak memadai untuk melayani banyaknya masyarakat yang membutuhkan.
Informan Kunci	Infrastruktur dan teknologi yang tidak memadai	Komputer dan jaringan sering mengalami gangguan yang menghambat proses pelayanan.
Informan Tambahan	Sistem antrean yang tidak efisien	Warga harus menunggu terlalu lama karena tidak adanya sistem antrean yang teratur.

Tabel di atas menggambarkan berbagai kendala utama yang dihadapi oleh Kantor Kelurahan Baruga dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Faktor penghambat yang muncul secara konsisten dari ketiga kategori informan adalah keterbatasan sumber daya manusia, yang berpengaruh besar terhadap efisiensi pelayanan.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, penelitian ini juga menggali rekomendasi strategi dari para informan. Informan utama menyarankan agar dilakukan penambahan staf dan pelatihan yang lebih intensif untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia. Selain itu, digitalisasi pelayanan dianggap sebagai solusi yang mendesak agar proses administrasi bisa berjalan lebih cepat dan efisien. Staf kelurahan mengusulkan perbaikan infrastruktur teknologi seperti komputer dan jaringan untuk mengurangi hambatan teknis yang sering kali mengganggu kelancaran pelayanan. Di sisi lain, masyarakat mengusulkan agar beberapa jenis pelayanan bisa diakses secara online, sehingga warga tidak perlu datang langsung ke kantor, yang diharapkan dapat mengurangi panjangnya antrean di lokasi. Pendekatan berbasis teknologi ini dipandang sebagai strategi paling relevan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di masa mendatang.

Diskusi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kendala efisiensi dalam pelayanan publik di berbagai negara, termasuk di Indonesia, disebabkan oleh keterbatasan teknologi dan manualnya proses administratif. Penelitian sebelumnya telah menegaskan bahwa ketidakmampuan pemerintah dalam mencapai efisiensi sering kali berakar pada ketidaktersediaan infrastruktur digital yang memadai (Ashilova et al., 2019b). Dalam konteks ini, solusi yang ditemukan dalam penelitian ini mengusulkan digitalisasi sistem administrasi sebagai langkah utama untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Dengan menerapkan teknologi yang lebih modern, Kantor Kelurahan Baruga dapat mengatasi salah satu poin gap yang ditemukan, yaitu lambatnya proses administrasi. Selain itu, argumentasi ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa digitalisasi mampu mempercepat proses layanan hingga 30% di sektor publik.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa kekurangan sumber daya manusia di banyak kantor kelurahan menghambat pelayanan publik yang optimal. Sebagai jawaban terhadap gap ini, penambahan jumlah tenaga kerja serta peningkatan pelatihan bagi pegawai menjadi solusi yang diusulkan. Menurut teori manajemen sumber daya manusia, jumlah pegawai yang cukup dan terlatih berperan penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Studi terdahulu menegaskan bahwa kelurahan yang meningkatkan kapasitas sumber daya manusia mampu merespons permintaan masyarakat lebih cepat dan mengurangi waktu tunggu secara signifikan. Dengan demikian, langkah strategis ini akan memperbaiki efisiensi pelayanan di Kantor Kelurahan Baruga dan meningkatkan kepuasan masyarakat (Pahira & Rinaldy, 2023).

Pada konteks yang lebih spesifik di Kantor Kelurahan Baruga Kota Kendari, ditemukan bahwa keterbatasan teknologi dan infrastruktur telah menjadi penghambat utama dalam memberikan pelayanan publik yang responsif. Solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini, seperti penerapan teknologi digital dan sistem antrean otomatis, berfungsi untuk mengatasi masalah ini. Menurut pendapat para ahli, digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mempermudah kelurahan dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja secara lebih terstruktur. Dengan menerapkan infrastruktur teknologi yang memadai, Kantor Kelurahan Baruga dapat meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih baik (Syahputra et al., 2023).

Selain itu, sistem antrean yang tidak efisien di Kantor Kelurahan Baruga telah menyebabkan keluhan masyarakat yang meningkat. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan sistem antrean digital dapat mengurangi penumpukan warga yang menunggu pelayanan, sekaligus meningkatkan efisiensi operasional. Teori antrean modern menyatakan bahwa sistem digital mampu mengurangi waktu tunggu dan mengoptimalkan alokasi sumber daya manusia yang tersedia. Implementasi sistem antrean otomatis ini telah terbukti di beberapa kelurahan lain, yang berhasil menurunkan keluhan masyarakat dan mempercepat proses pelayanan secara keseluruhan (Wulandari et al., 2019).

Penelitian ini juga menekankan pentingnya melakukan analisis yang mendalam untuk memahami akar permasalahan yang menghambat pelayanan publik. Analisis tersebut memungkinkan kelurahan untuk merumuskan strategi yang lebih spesifik dan relevan dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Dengan adanya evaluasi yang tepat, langkah-langkah perbaikan dapat lebih terfokus pada faktor-faktor utama yang memengaruhi efisiensi pelayanan. Sejalan dengan teori perbaikan berkelanjutan, pendekatan berbasis analisis ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dan berkelanjutan di Kantor Kelurahan Baruga.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keterbatasan teknologi dan sumber daya manusia merupakan dua faktor utama yang menghambat efisiensi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baruga, Kota Kendari. Digitalisasi proses administrasi dan penambahan tenaga kerja yang terlatih terbukti menjadi solusi efektif untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Dengan menerapkan strategi ini, kelurahan dapat meningkatkan responsivitasnya terhadap kebutuhan masyarakat serta membangun kembali kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Selain itu, sistem antrean digital dapat meminimalkan penumpukan warga yang menunggu, sehingga keluhan terhadap lambatnya pelayanan dapat diatasi secara signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini berhasil memberikan rekomendasi strategis yang relevan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat konsep bahwa penggunaan teknologi modern dalam pelayanan publik mampu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi operasional. Di bidang sumber daya manusia, penelitian ini menunjukkan bahwa penambahan staf yang terlatih tidak hanya mengurangi beban kerja, tetapi juga memperbaiki kualitas pelayanan secara keseluruhan. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan solusi konkret bagi pemerintah lokal dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur dan tenaga kerja di kelurahan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu hanya berfokus pada satu kelurahan dan belum mengeksplorasi lebih jauh dampak penerapan digitalisasi di wilayah yang lebih luas. Peneliti menyarankan agar penelitian di masa depan dilakukan dengan cakupan yang lebih luas, termasuk evaluasi jangka panjang terhadap implementasi teknologi dan pelatihan staf di berbagai wilayah. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai cara terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Referensi :

- Ab Wahab, M., & Tatoglu, E. (2020). Chasing productivity demands, worker well-being, and firm performance: The moderating effects of HR support and flexible work arrangements. *Personnel Review*, 49(9), 1823–1843. Scopus. <https://doi.org/10.1108/PR-01-2019-0026>
- Abdelwahed, A., van den Berg, P. L., Brandt, T., & Ketter, W. (2023). Balancing convenience and sustainability in public transport through dynamic transit bus networks. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 151. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2023.104100>
- Abdillah, L. (2021). *Pendekatan Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Human Resources Performance Evaluation Approach)*. eprints.binadarma.ac.id. <http://eprints.binadarma.ac.id/4384/>
- Abdul Hamid, R. (2022). The Role of Employees' Technology Readiness, Job Meaningfulness and Proactive Personality in Adaptive Performance. *Sustainability (Switzerland)*, 14(23). Scopus. <https://doi.org/10.3390/su142315696>
- Abdullah, N. S., Azman, N. M., Ghani, E., Muhammad, K., Ilias, A., & Jais, I. R. M. (2023). Academics' profile and perceived institutional leadership practices in public and private universities. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 7(2), 182–197. Scopus. <https://doi.org/10.55214/25768484.v7i2.410>
- Abendroth, A.-K., & Reimann, M. (2023). Organisational inhibition and promotion of flexible working in digitalised work environments. *New Technology, Work and Employment*. Scopus. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12275>
- Ableitinger, C., & Dorner, C. (2023). Measuring Austrian students' procedural knowledge at the end of upper secondary level. *International Journal of Mathematical Education in Science and Technology*. Scopus. <https://doi.org/10.1080/0020739X.2023.2209093>
- Afonja, A. F. (2020a). Application of Family-Friendly Policies in Public and Private Institutions for Effective Service Delivery in Lagos State, Nigeria. *Organizational Cultures*, 20(2), 1–12. Scopus. <https://doi.org/10.18848/2327-8013/CGP/v20i02/1-12>
- Afonja, A. F. (2020b). Application of Family-Friendly Policies in Public and Private Institutions for Effective Service Delivery in Lagos State, Nigeria. *Organizational Cultures*, 20(2), 1–12. Scopus. <https://doi.org/10.18848/2327-8013/CGP/v20i02/1-12>
- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., & ... (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. books.google.com. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=giKkEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=metode+kualitatif&ots=8TLbQ7uqxG&sig=IKDBpCDG74DQwQXWt-otKKrmvIU>
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, Query date: 2024-10-14 08:57:43. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1256492&val=14336&title=PELAKSANAAN%20PELAYANAN%20PUBLIK%20BERKUALITAS%20BAGI%20MASYARAKAT>
- Ahmad, Y., Tewal, B., & Taroreh, R. (2019). Pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Pt. Fif Group Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset ...*, Query date: 2024-05-07 14:17:57. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/23747>
- Aini, N. (2019). Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, Query date: 2024-05-07 06:18:38. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=971917&val=14959&title=Evaluasi%20Kinerja%20Pegawai%20Untuk%20Mewujudkan%20Pelayanan%20Publik%20Dalam%20Perspektif%20Good%20Governance>

- Ali, S. M., Anjum, N., Naureen, F., Rashid, A., Tahir, A., Ishaq, M., & Usman, M. (2019). Satisfaction level of tuberculosis patients regarding their access to tb care and prevention services, delivered through a public-private mix model in Pakistan. *Healthcare (Switzerland)*, 7(4). Scopus. <https://doi.org/10.3390/healthcare7040119>
- Anderson, R., Williams, A., Emdadul Hoque, D. M., Jess, N., Shahjahan, F., Hossain, A., & Bogren, M. (2023). Implementing midwifery services in public tertiary medical college hospitals in Bangladesh: A longitudinal study. *Women and Birth*, 36(3), 299–304. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.wombi.2022.09.006>
- Andini, D. (2022). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PT. KIMIA FARMA TRADING AND repository.stei.ac.id. <http://repository.stei.ac.id/9102/>
- Apriliana, S., & Nawangsari, E. (2021). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi. *FORUM EKONOMI: Jurnal ...*, Query date: 2024-03-14 01:49:06. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI/article/view/10155>
- Ardiana, I., Brahmayanti, I., & Subaedi, S. (2010). Kompetensi SDM UKM dan pengaruhnya terhadap kinerja UKM di Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan ...*, Query date: 2024-03-14 01:46:02. <http://ced.petra.ac.id/index.php/man/article/view/17988>
- Ashilova, M. S., Begalinov, A. S., & Begalinova, K. K. (2019a). About the impact of digitalization of society on education in Kazakhstan. *Science for Education Today*, 9(6), 40–51. Scopus. <https://doi.org/10.15293/2658-6762.1906.03>
- Ashilova, M. S., Begalinov, A. S., & Begalinova, K. K. (2019b). About the impact of digitalization of society on education in Kazakhstan. *Science for Education Today*, 9(6), 40–51. Scopus. <https://doi.org/10.15293/2658-6762.1906.03>
- Asri, B., & Tiarani, S. (2021). IMPLEMENTASI APLIKASI SABILULUNGAN SISTEM PENILAIAN KINERJA PEGAWAI (SASIKAP). ... *Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, Query date: 2024-01-19 01:38:59. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2313>
- Auliya, N., Andriani, H., Fardani, R., Ustiawaty, J., & ... (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. books.google.com. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=qijKEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA14&dq=metode+kualitatif&ots=lkdl71bYbE&sig=9SD5cvJADWOKMTotqk6W0YKrZrE>
- Bisri, M., & Asmoro, B. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance ...*, Query date: 2024-10-14 08:57:43. <http://repository.uniramalang.ac.id/id/eprint/412/1/Pak%20Hasan%2010%20%281%29.pdf>
- Chairani, R., & Pradana, M. (2022). Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Serta Implikasinya terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Way *Jurnal Relevansi: Ekonomi ...*, Query date: 2024-01-19 01:38:59. <http://jurnal.stiekrakatau.ac.id/index.php/relevansi/article/view/71/47>
- Chauhan, S., Singh, R., Gehlot, A., Akram, S. V., Twala, B., & Priyadarshi, N. (2023). Digitalization of Supply Chain Management with Industry 4.0 Enabling Technologies: A Sustainable Perspective. *Processes*, 11(1). Scopus. <https://doi.org/10.3390/pr11010096>
- Choi, H., & Hong, S. (2021). Linking political and bureaucratic representation: Does minority representation on city councils affect the outcomes of street-level service? *Public Administration*, 99(2), 405–421. Scopus. <https://doi.org/10.1111/padm.12696>
- Daraba, D. (2019). *Reformasi birokrasi & pelayanan publik*. eprints.unm.ac.id. <https://eprints.unm.ac.id/12083/>
- Dewi, R., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, Query date: 2024-10-14 08:57:43. <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jma/article/view/67>

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. books.google.com. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=fV0XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pelayanan+publik&ots=jP1xNGvmcH&sig=2PsZLyMt4tIhe2cDJubzgnpbz30>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. ... *Administrasi Publik Dan Bisnis (JaPaBis)*, Query date: 2024-10-14 08:57:43. <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/3>
- Fajriyani, D., Fauzi, A., Kurniawati, M., & ... (2023). Tantangan Kompetensi SDM dalam Menghadapi Era Digital (Literatur Review). *Jurnal Ekonomi ...*, Query date: 2024-03-14 02:02:03. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/1631>
- Fauzi, A., Fikri, A., Nitami, A., Firmansyah, A., & ... (2022a). Peran Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi Di PT. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review MSDM). *Jurnal Ekonomi ...*, Query date: 2024-06-18 02:44:16. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/1091>
- Fauzi, A., Fikri, A., Nitami, A., Firmansyah, A., & ... (2022b). Peran Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi Di PT. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review MSDM). *Jurnal Ekonomi ...*, Query date: 2024-05-07 14:17:57. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/1091>
- Fitriantini, R., Agusdin, A., & Nurmayanti, S. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak Di Rsud Kota Mataram. *Jurnal Distribusi*, Query date: 2024-06-18 02:43:49. <https://core.ac.uk/download/pdf/270306004.pdf>
- Pahira, S., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. ... *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian ...*, Query date: 2024-08-26 07:10:24. <https://pdfs.semanticscholar.org/1784/3291759a04a62b05c72100d6b415efa01482.pdf>
- Syahputra, R., Putri, C., & ... (2023). Peningkatan Kemampuan Branding UMKM Melalui Proses Digitalisasi Bisnis. *Jurnal Pengabdian ...*, Query date: 2024-01-19 08:35:21. <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/871>
- Wulandari, P., Fihastutik, P., & ... (2019). Pengalaman psikologis kehamilan pranikah pada usia remaja di Kelurahan Purwosari Kecamatan Mijen. *Journal of Holistic Nursing ...*, Query date: 2024-01-19 02:18:20. <https://journal.unimma.ac.id/index.php/nursing/article/view/2649>