

## **PERAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PRIMA DI LINGKUNGAN ADMINISTRASI KANTOR**

**Elfa Alfajriyah, Fahrur Rozi**

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Universitas Negeri Semarang

elfaalfajriyah@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.289>

QRCBN 62-6861-1770-599

### **ABSTRAK**

Dalam era pelayanan publik yang menuntut efisiensi tinggi dan kepuasan masyarakat yang optimal, kinerja pegawai memegang peranan kunci dalam menentukan keberhasilan layanan administrasi. Artikel ini mengkaji kontribusi dimensi-dimensi kinerja pegawai—seperti kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian—terhadap pencapaian layanan publik yang prima. Melalui pendekatan studi literatur, ditemukan bahwa strategi utama peningkatan kinerja meliputi penguatan pelatihan, pemanfaatan teknologi digital, pemberdayaan pegawai, serta inovasi yang berkelanjutan. Studi kasus dari berbagai instansi menunjukkan bahwa transformasi digital yang diiringi dengan pengembangan sumber daya manusia mampu meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna layanan. Artikel ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat terwujud melalui dukungan pegawai yang profesional, adaptif, dan diberdayakan secara optimal.

**Kata Kunci:** efisiensi kerja, inovasi pelayanan, kepuasan pengguna, profesionalisme, transformasi digital.

## PENDAHULUAN

Dalam era transformasi sosial, ekonomi, dan teknologi yang berlangsung pesat, masyarakat modern menghadapi perubahan fundamental dalam ekspektasi terhadap kualitas pelayanan. Transformasi ini tidak hanya mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan teknologi, tetapi juga meningkatkan standar dan tuntutan mereka terhadap pelayanan yang diterima dari berbagai institusi, baik publik maupun swasta. Di tengah dinamika perubahan tersebut, peran sumber daya manusia menjadi semakin krusial sebagai faktor penentu keberhasilan organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta, tidak lagi hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi atau modal finansial, melainkan sangat bergantung pada kapasitas dan kualitas kinerja pegawai dalam menjalankan fungsi-fungsinya secara profesional dan bertanggung jawab. Sumber daya manusia telah menjadi jantung kelangsungan hidup organisasi, karena tidak ada kegiatan organisasi atau perusahaan yang dapat berjalan tanpa dukungan SDM yang berkualitas. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan kunci yang paling penting untuk dipertimbangkan dalam semua aspek kebutuhan organisasi sebagai penentu keberhasilan institusi.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang diukur secara kualitas maupun kuantitas. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Pegawai memiliki peran sentral sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan pelanggan, baik di sektor publik maupun swasta, di mana kualitas pelayanan sangat bergantung pada performa mereka. Kinerja yang tinggi ditunjukkan melalui kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejelasan dalam memberikan layanan, sedangkan kinerja yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, lambannya proses kerja, hingga penurunan kepercayaan terhadap organisasi atau perusahaan.

Dalam konteks pelayanan, pegawai memiliki peran sentral sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan

pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada performa pegawai, di mana kinerja yang tinggi ditunjukkan melalui kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejelasan dalam memberikan layanan. Sebaliknya, kinerja yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, lambannya proses kerja, hingga penurunan kepercayaan terhadap organisasi atau perusahaan. Di sisi lain, pelayanan prima (*Excellent Service*) telah menjadi tuntutan utama masyarakat modern. Di tengah meningkatnya kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan yang transparan, akuntabel, efisien, dan efektif, organisasi dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya menentukan daya saing dan reputasi organisasi.

Penerapan pelayanan prima dalam organisasi publik memiliki landasan hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 butir (1) bahwa “pelayanan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan 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” Undang-undang ini mendorong terciptanya standar pelayanan yang transparan dan akuntabel yang secara langsung sejalan dengan prinsip-prinsip layanan prima. Maka, pelayanan prima bukan hanya pendekatan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga bagian dari pemenuhan kewajiban hukum oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari perspektif teoretis, layanan prima merupakan suatu konsep pelayanan yang didesain secara sistematis dan efektif, di mana prinsip efektivitas dan efisiensi menjadi dasar utama dalam mencapai tingkat pelayanan yang optimal. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi penting dalam layanan prima, yaitu: (1) *Tangibles* (bukti fisik), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (daya tanggap), (4) *Assurance* (jaminan), dan (5) *Empathy* (empati). Kelima dimensi ini sangat berkaitan erat dengan kinerja pegawai sebagai pelaksana layanan di lapangan.

Dalam praktiknya, masih banyak ditemui permasalahan di sektor pelayanan publik, terutama dalam hal ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan kenyataan yang diterima. Rendahnya kualitas layanan administrasi seringkali bukan disebabkan oleh keterbatasan sumber daya atau sarana prasarana, melainkan karena rendahnya kompetensi dan etos kerja pegawai.

Kantor Kelurahan Sempaja Selatan, Kota Samarinda, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik yang rendah sangat erat kaitannya dengan kinerja pegawai yang belum optimal. Studi tersebut menemukan bahwa banyak pegawai tidak menunjukkan perilaku kerja yang profesional, kurang tanggap terhadap kebutuhan warga, serta belum memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia secara maksimal. Keterlambatan pelayanan, ketidaktepatan informasi, dan sikap tidak responsif dari petugas administrasi menjadi penyebab utama keluhan masyarakat.

Fenomena serupa juga terjadi di sektor swasta. di PT Nutri Inti Prima Perkasa Medan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dijalankan oleh pegawai, khususnya dalam hal komunikasi, ketepatan layanan, dan sikap profesional, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian mengungkap bahwa interaksi langsung antara pegawai dan pelanggan menjadi faktor penentu utama dalam pembentukan persepsi positif terhadap institusi. Pegawai yang mampu menunjukkan sikap profesional, memahami kebutuhan pelanggan, dan menyelesaikan keluhan dengan cepat, cenderung mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan yang tinggi.

Dalam konteks pelayanan administrasi modern, penguasaan teknologi informasi menjadi indikator penting dalam menilai profesionalitas pegawai. Transformasi digital dalam pelayanan publik, seperti penerapan e-office, sistem layanan terpadu, dan manajemen dokumen elektronik, merupakan langkah strategis menuju pemerintahan yang modern dan efisien. Namun, tantangan besar muncul pada aspek sumber daya manusia, khususnya terkait kemampuan adaptasi terhadap teknologi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bone menunjukkan bahwa meskipun sebagian pegawai telah mampu

mengoperasikan sistem digital, penguasaan tersebut belum optimal karena pelatihan sering kali tidak dilakukan secara terstruktur dan pegawai diminta untuk belajar secara mandiri. Akibatnya, proses pelayanan menjadi lambat, akses masyarakat terhadap layanan terbatas, dan pemanfaatan teknologi tidak berjalan maksimal.

Kondisi-kondisi tersebut mempertegas bahwa keberhasilan pelayanan, baik publik maupun swasta, sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang profesional, terlatih, dan mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi. Transformasi layanan administrasi tidak dapat berhasil tanpa ditopang oleh kinerja individu yang berkualitas, sehingga peningkatan kualitas layanan prima di lingkungan administrasi sangat bergantung pada kualitas kinerja pegawainya.

Dalam situasi tersebut, kajian ilmiah berbasis literatur menjadi penting untuk membangun kerangka konseptual yang utuh mengenai hubungan antara kinerja pegawai dan kualitas layanan prima. Studi literatur memberikan pemahaman teoretis dan empiris yang mendalam, sekaligus membuka ruang bagi identifikasi kesenjangan pengetahuan (*knowledge gap*) dalam praktik administrasi perkantoran. Selain itu, kajian ini dapat menjadi referensi dalam penyusunan kebijakan sumber daya manusia dan reformasi pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

Dengan demikian, urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengkaji kembali peran kinerja pegawai sebagai faktor kunci dalam mendukung penyelenggaraan layanan prima di lingkungan administrasi kantor. Di tengah ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, transparan, dan profesional, pegawai dituntut untuk meningkatkan kapasitas dan etos kerjanya secara terus-menerus. Oleh karena itu, pembahasan dalam penelitian ini difokuskan untuk menguraikan hubungan konseptual antara kinerja pegawai dan kualitas layanan, dengan mengacu pada berbagai literatur ilmiah dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

## **A. KONSEP DASAR KINERJA PEGAWAI**

Kinerja adalah catatan atas hasil yang dicapai dari suatu

fungsi atau aktivitas pekerjaan dalam kurun waktu tertentu, dan menekankan bahwa kinerja merupakan hasil, bukan sifat atau perilaku. Kinerja merupakan pencapaian hasil kerja oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi yang dilakukan secara sah, tidak melanggar hukum, serta sesuai dengan norma dan etika yang berlaku. Kinerja melibatkan sebuah perspektif yang memperhatikan pentingnya kebermaknaan dan manfaat dari upaya, hasil yang dicapai dan metode atau cara yang digunakan.

Dengan merujuk pada beberapa pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam organisasi yang dilakukan secara legal, etis, dan bermanfaat, dengan menekankan pada capaian hasil kerja yang terukur dan bermakna bagi pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks pelayanan administrasi, kinerja pegawai menjadi penentu utama kualitas interaksi dengan masyarakat dan efektivitas penyelenggaraan layanan publik.

Indikator kinerja yaitu kualitas kerja, kuantitas volume kerjaan, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian individu. Semua indikator dibahas dalam setiap paragraf berikut.

### **1. Kualitas kerja**

Kualitas kerja menggambarkan sejauh mana hasil pekerjaan seorang pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi, baik dari segi ketepatan, ketelitian, maupun kesesuaian dengan prosedur. Kualitas kerja yang tinggi umumnya dipengaruhi oleh kompetensi, keterampilan teknis, serta perhatian terhadap detail. Dalam konteks administrasi, hal ini tercermin pada akurasi pengolahan Dokumen, ketepatan informasi yang diberikan dan kesesuaian dengan SOP yang berlaku

### **2. Kuantitas volume pekerjaan**

Kuantitas merujuk pada volume pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Indikator ini mencerminkan tingkat produktivitas individu, yang dapat dipengaruhi oleh efisiensi kerja, pengelolaan waktu, serta

pemahaman terhadap tugas yang diberikan. Dalam pelayanan administrasi kuantitas dapat diukur dari jumlah berkas yang diproses atau jumlah masyarakat yang dilayani per hari.

### **3. Ketepatan waktu**

Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas atau tanggung jawab sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan. Ketepatan waktu mencerminkan kedisiplinan, manajemen waktu yang baik, serta kemampuan dalam mengatur prioritas tanpa mengorbankan kualitas hasil kerja. Aspek ini sangat krusial dalam pelayanan publik karena keterlambatan dapat menimbulkan frustrasi dan ketidakpercayaan masyarakat.

### **4. Efektivitas**

Efektivitas menunjukkan sejauh mana seorang pegawai mampu mencapai tujuan kerja dengan menggunakan sumber daya (tenaga, waktu, peralatan) secara optimal. Kinerja yang efektif bukan hanya efisien, tetapi juga menghasilkan output yang relevan dan berdampak positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dalam administrasi efektivitas dapat dilihat dari Kemampuan menyelesaikan masalah masyarakat dengan tepat sasaran.

### **5. Kemandirian.**

Kemandirian menggambarkan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas tanpa bergantung pada bantuan atau pengawasan berlebihan dari atasan. Kemandirian juga berkaitan erat dengan inisiatif, tanggung jawab, serta kepercayaan diri dalam mengambil keputusan atau menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam pekerjaan. Pegawai yang mandiri mampu beradaptasi dengan situasi baru dan memberikan solusi inovatif dalam pelayanan.

Kelima indikator ini menjadi tolok ukur penting dalam menilai sejauh mana seorang pegawai mampu menjalankan tugas secara optimal. Dalam konteks pelayanan administrasi, indikator-indikator tersebut berkorelasi langsung dengan

dimensi SERVQUAL, di mana kualitas kerja dan ketepatan waktu mendukung *reliability*, *kuantitas* dan *efektivitas* berkontribusi pada *responsiveness*, sementara kemandirian memperkuat aspek *assurance* dalam pelayanan.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah 1) kompetensi, 2) kemampuan dan keahlian, 3) pengetahuan, 4) rancangan kerja, 5) kepribadian, 6) motivasi kerja, 7) kepemimpinan, 8) gaya kepemimpinan, 9) budaya organisasi, 10) kepuasan kerja, 11) lingkungan kerja, 12) loyalitas, 13) komitmen organisasi, dan 14) disiplin kerja. Keempat belas faktor ini secara komprehensif menjelaskan elemen-elemen penting yang dapat menentukan tinggi rendahnya kinerja karyawan dalam suatu organisasi.

Keempat belas faktor ini secara komprehensif menjelaskan elemen-elemen penting yang dapat menentukan tinggi rendahnya kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Faktor-faktor individual seperti kompetensi, kemampuan, dan kepribadian berinteraksi dengan faktor organisasional seperti budaya organisasi, kepemimpinan, dan lingkungan kerja untuk membentuk kinerja yang optimal. Pemahaman yang mendalam terhadap faktor-faktor ini menjadi dasar dalam merancang strategi peningkatan kinerja yang efektif untuk mendukung layanan prima di lingkungan administrasi perkantoran.

Dalam konteks pelayanan administrasi, faktor-faktor seperti motivasi kerja, budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan, serta lingkungan kerja yang kondusif menjadi determinan kunci dalam membentuk perilaku pegawai yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **B. LAYANAN PRIMA DALAM ADMINISTRASI KANTOR**

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak kasat mata (*intangibile*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Fungsi pelayanan sangat menentukan keawetan, perkembangan dan keunggulan bersaing suatu lembaga. Pengertian prima menunjukkan Karakteristik total dari suatu produk (barang atau jasa) yang melebihi standar baku sehingga pelanggan merasa mendapat lebih dari yang diharapkan. Hakikatnya pelayanan prima memiliki tiga

Karakteristik dasar yaitu 1) adanya standar pelayanan baku 2). Bersifat istimewa 3) memberikan kepuasan melebihi harapan pelanggan. Ketiga hal tersebut bisa dijadikan sebagai parameter pelayanan prima sekaligus menjadi pembeda pelayanan dari pelayanan biasa.

Prinsip pelayanan pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep 3A (Triple A). Prinsip tersebut yaitu

### **1. Attitude**

Sikap (attitude) merupakan cerminan perilaku atau gerak gerak seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika ia berhadapan dengan orang lain. sikap seorang pegawai dapat menunjukkan kepribadiannya dan citra baik lembaga di mata pelanggan oleh karena itu, prinsip pelayanan prima berdasarkan konsep attitude ialah memberikan layanan pelanggan dengan berfokus pada perbaikan sikap petugas/ tenaga pelayanan hal ini diwujudkan dalam metode sebagaimana berikut. Pelayanan pelanggan dengan

#### **a. Penampilan serasi**

Penampilan harus serasi (sesuai, rapi, sikap) dari ujung rambut sampai ujung kaki karena menjadi kesan Pertama, penampilan serasi merupakan perpaduan dari penampilan luas (fisik) dan dalam (rohani) mode, dan etika kepantasan. Serta menerapkan etika keramahmataman seperti senyum, sapa, salam, santun (4s) serta penggunaan kata “tolong”, “maaf” dan “terima kasih”.

#### **b. Pelayanan pelanggan dengan berpikir positif**

Berpikir positif artinya pola berpikir yang sehat, logis, intelektual, masuk akal, dan tidak dipengaruhi oleh prasangka buruk. Melayani pelanggan dengan berpikir positif berarti memperlakukan pelanggan secara baik serta menghormati, tidak bersikap apriori atau masa bodoh terhadap pelanggan, tidak memanfaatkan atau mencari kelemahan pelanggan dan jujur dalam memberikan layanan.

### c. Pelayanan pelanggan dengan sikap menghargai.

Sikap menghargai artinya memberikan Perlakuan yang menyenangkan dan wajar tanpa merendahkan diri, seperti menunjukkan ketenangan, kesabaran, serta memperlakukan semua pelanggan secara adil tanpa diskriminasi,

## 2. Attention

Perhatian (*attention*) dalam pelayanan prima berarti mencurahkan konsentrasi penuh untuk benar-benar fokus kepada pelanggan yang sedang dilayani, meski ruang lingkup perhatian terhadap pelanggan sangat luas konsep perhatian dalam pelayanan prima secara khusus mencakup tiga aspek penting yang dikenal dengan istilah LOT (*listening, Observing, dan Thinking*). *Listening* berarti mendengarkan secara aktif dan sungguh-sungguh memahami kebutuhan pelanggan bukan hanya sekedar mendengar, *Observing* berarti Kemampuan untuk mengamati tipe atau Karakteristik pelanggan dan menyesuaikan layanan sesuai dengan gaya Komunikasi dan kebutuhan mereka, dan yang terakhir *Thinking* berarti proses berpikir proaktif dan memperkirakan apa yang dibutuhkan pelanggan, bahkan sebelum pelanggan menyampaikannya secara eksplisit, serta menunjukkan kesiapan dan kesediaan untuk membantu dengan penuh tanggung jawab.

## 3. Action

Tindakan (*action*) merupakan bentuk nyata dari pelayanan yang mencerminkan hasil dari sikap (*attitude*) dan perhatian (*attention*) yang telah diberikan sebelumnya. Tindakan ini berfungsi untuk meyakinkan pelanggan serta memberikan jaminan bahwa pelayanan yang diterima bukan hanya sekedar kata-kata, melainkan komitmen yang diwujudkan secara konkret. Bentuk tindakan tersebut meliputi mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali permintaan, mewujudkan layanan sesuai harapan, memberikan layanan purnajual, serta mengucapkan terima kasih sebagai bentuk penghargaan dan harapan agar pelanggan kembali. Kepuasan pelanggan tidak cukup dibangun melalui komunikasi verbal semata, tetapi perlu dibuktikan

melalui tindakan yang jelas dan konsisten.

Lima tahapan dasar untuk mencapai tindakan pelayanan yang efektif, yaitu memahami kebutuhan pelanggan, menentukan sikap yang tepat, menyetujui langkah bersama pelanggan, mengambil tindakan sesuai rencana, dan memberikan informasi secara berkelanjutan. Tindakan yang konkret dan terarah akan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Namun, untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip layanan prima tersebut diterapkan secara nyata, dibutuhkan alat ukur yang objektif dan terstruktur. Di sinilah pendekatan SERVQUAL memainkan peran penting. Salah satu metode paling umum digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan. SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama dalam pelayanan prima yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik): Fasilitas, perlengkapan, dan penampilan pegawai yang terlihat profesional. *Reability* (keandalan): Kemampuan menyampaikan layanan secara konsisten dan akurat. *Responsiveness* (Daya tanggap): Kemauan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan sigap. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan memberikan rasa percaya dan aman. *Empathy* (Empati): Perhatian individu terhadap pelanggan, termasuk memahami kebutuhan spesifiknya.

Kelima dimensi ini sangat berkaitan erat dengan kinerja pegawai, karena kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh siapa yang menjalankan sistem tersebut. Dengan menggunakan model SERVQUAL, organisasi publik maupun swasta dapat mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, sehingga dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan prima, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi instrumen yang mutlak diperlukan. SOP merupakan pedoman yang bertujuan memastikan bahwa aktivitas operasional suatu organisasi berjalan efisien dan konsisten. Dalam konteks administrasi kantor, SOP berfungsi sebagai panduan bagi

pegawai untuk memberikan layanan yang terstandar dan berkualitas.

SOP mendukung layanan prima melalui beberapa mekanisme: SOP memastikan setiap pegawai memberikan layanan dengan kualitas yang sama, terlepas dari perbedaan individual dalam pengalaman atau kompetensi. Dengan adanya alur kerja yang jelas, waktu pelayanan menjadi lebih terprediksi dan efisien. SOP mengurangi kemungkinan human error dalam proses administratif yang kompleks. Setiap langkah dalam SOP dapat dipertanggungjawabkan dan dievaluasi untuk perbaikan berkelanjutan.

Fungsi SOP dalam organisasi adalah membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang runtut, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan.

### **C. HUBUNGAN KINERJA DENGAN KUALITAS LAYANAN PRIMA**

Kinerja pegawai merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan prima. Tanpa kinerja yang optimal, sistem pelayanan tidak akan berjalan efektif, meskipun telah didukung oleh teknologi dan prosedur yang baik. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan proses yang sistematis, terstandar, dan konsisten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya menekankan pada kecepatan, tetapi juga pada ketepatan dan akurasi dalam memberikan solusi kepada pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas tidak dapat dibentuk secara instan. Proses untuk mencapainya membutuhkan langkah-langkah yang berkelanjutan, terarah dan terencana dengan baik. Pelayanan bukan hanya sekedar aktivitas administratif, melainkan interaksi yang membentuk persepsi pelanggan terhadap institusi, dalam hal ini, pelanggan memegang peran penting sebagai Penerima layanan sekaligus penilai kualitas pelayanan yang diberikan. Persepsi dan pengalaman pelanggan selama proses pelayanan berlangsung akan menjadi tolak ukur utama dalam menilai mutu layanan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam mengukur

keberhasilan pelayanan. Ketika organisasi mampu memberikan layanan yang sesuai atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka kepuasan akan meningkat. Tingkat kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas dan kepercayaan terhadap lembaga penyedia layanan.

“Consumer loyalty is firmly connected to quality. Quality has an immediate impact on item execution and consumer loyalty. In the tightest sense, quality can be characterized as “independence from turncoats” however most client's focused organization go past this limited meaning of value. All things considered, they characterized quality as far as consumer loyalty”. Berdasarkan pengertian tersebut menyatakan bahwa loyalitas konsumen berkaitan erat dengan kualitas. Kualitas memiliki dampak langsung terhadap kinerja produk dan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, ketika suatu lembaga berhasil memberikan kualitas layanan yang baik, maka kemungkinan besar kepuasan pelanggan akan tercapai, bahkan dapat menumbuhkan loyalitas publik terhadap institusi tersebut..

Sebaliknya, pegawai yang lambat, kurang tanggap, atau bersikap tidak profesional dapat menimbulkan frustrasi dan keluhan dari masyarakat. Keterlambatan pelayanan, ketidaktepatan informasi, dan sikap tidak responsif dari petugas administrasi menjadi faktor utama penyebab ketidakpuasan publik terhadap layanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan, Kota Samarinda.

Kinerja pegawai tidak hanya berdampak pada kepuasan sesaat, tetapi juga berpengaruh terhadap citra dan kepercayaan masyarakat secara jangka panjang. Pelayanan yang diberikan secara ramah, tepat waktu, dan profesional akan menumbuhkan kesan positif terhadap lembaga, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menurunkan reputasi dan menghambat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, kualitas kinerja pegawai memainkan peran strategis dalam membangun reputasi dan kredibilitas institusi publik.

Disdukcapil Kabupaten Bone menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai melalui pelatihan, penegakan SOP, dan pemanfaatan teknologi digital membawa dampak

nyata terhadap kualitas pelayanan. Sebelum pelatihan, pelayanan cenderung lambat dan banyak keluhan terkait antrean panjang serta kesalahan administrasi. Namun setelah dilakukan intervensi, waktu tunggu berkurang hingga 40%, keluhan menurun drastis, dan masyarakat memberikan umpan balik yang lebih positif. Ini memperkuat bahwa peningkatan kinerja pegawai berdampak langsung terhadap terwujudnya layanan prima, baik dari sisi efisiensi maupun kepuasan publik.

#### **D. STRATEGI PENINGKATAN KINERJA UNTUK Mendukung LAYANAN PRIMA**

Mengingat pentingnya peran pegawai sebagai pelaksana utama layanan administrasi, maka upaya peningkatan kinerja pegawai menjadi langkah strategis dalam mewujudkan layanan prima. Strategi ini harus menyentuh berbagai aspek, mulai dari kompetensi teknis, sikap kerja, sistem manajerial, hingga lingkungan kerja yang mendukung. Berikut beberapa strategi yang dapat diterapkan secara terintegrasi

##### **1. Pengembangan sumber daya manusia (SDM)**

Peningkatan kapasitas SDM merupakan pilar utama dalam mengoptimalkan mutu pelayanan organisasi. Tenaga kerja yang berkualitas tidak hanya menguasai aspek teknis pekerjaan, melainkan juga memiliki kemampuan interpersonal yang mendukung hubungan positif dengan pelanggan. Karyawan perlu mengikuti program pengembangan yang berkesinambungan sesuai perkembangan teknologi untuk mencapai kesuksesan organisasi. Strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan melalui penyelenggaraan workshop dan program pelatihan rutin, serta memberikan fasilitas untuk memperoleh sertifikasi profesi yang berkaitan dengan standar pelayanan. Sektor industri, perusahaan memanfaatkan program pengembangan dan pelatihan SDM sebagai strategi untuk mengoptimalkan kinerja bisnis.

##### **2. Optimalisasi proses dan sistem**

Efisiensi sistem dan prosedur pelayanan menjadi kunci

dalam mewujudkan layanan yang cepat dan akurat. Digitalisasi layanan memberikan nilai tambah signifikan dengan memungkinkan organisasi menghadirkan pelayanan yang lebih responsif dan efektif melalui proses otomatisasi yang komprehensif. Peningkatan kepuasan masyarakat menjadi outcome natural dari kemudahan dan kecepatan layanan yang dihasilkan. Implementasi digitalisasi pada proses pelayanan, khususnya melalui otomatisasi fungsi-fungsi administratif seperti sistem formulir elektronik, *platform* penjadwalan digital, dan pengelolaan arsip berbasis *cloud*, memberikan dampak langsung berupa percepatan responsivitas layanan dan eliminasi kesalahan yang berpotensi timbul dari keterbatasan manusia.

### **3. Pengukuran dan monitoring kerja**

Pengukuran kinerja merupakan sistem evaluasi yang dirancang untuk menentukan tingkat pencapaian hasil program dan aktivitas organisasi berdasarkan standar target yang telah ditetapkan. Tanpa mekanisme evaluasi yang konsisten, upaya peningkatan kinerja secara objektif dan berkelanjutan menjadi tidak terarah dan sulit diimplementasikan. Strategi yang dapat dilakukan dengan Penetapan KPI yang Jelas dan Terukur Misalnya: rata-rata waktu pelayanan, tingkat akurasi data, kepuasan pelanggan, dan kehadiran pegawai. Monitoring Digital Berbasis Dashboard Real-time monitoring membantu manajer mengevaluasi kinerja harian dan segera memberi masukan. Survei Kepuasan Pelanggan Menggunakan skor seperti Net Promoter Score (NPS) atau Customer Satisfaction Index (CSI).

### **4. Pemberdayaan dan motivasi tim**

penting untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi. Ketika pegawai merasa dihargai dan dilibatkan dalam pengambilan keputusan, mereka cenderung lebih termotivasi dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Keterlibatan aktif dalam aktivitas kerja serta kesempatan menyampaikan ide dan inovasi mendorong rasa memiliki terhadap hasil kerja. Strategi dapat dilakukan dengan memberi penghargaan dan pengakuan Sistem insentif berbasis

kinerja dan pengakuan publik atas pencapaian akan mendorong semangat kerja. Keterlibatan dalam pengambilan keputusan Pegawai diberi ruang untuk menyampaikan ide dan inovasi layanan.

## **5. Inovasi dan adaptasi terhadap perubahan**

Inovasi dan adaptasi terhadap perubahan menjadi faktor penting dalam peningkatan kinerja pegawai dan pencapaian layanan prima. Dalam era digital, organisasi harus mampu membaca tren teknologi dan perilaku pelanggan (publik) secara cepat dan akurat. Penerapan sistem berbasis teknologi seperti *chatbot*, *platform e-feedback*, dan aplikasi layanan mobile tidak hanya mempermudah interaksi dengan masyarakat, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja pegawai, mengurangi kesalahan manual, dan mempercepat proses layanan. Studi dalam sektor bisnis Perusahaan yang mengadopsi inovasi digital dan menempatkan pelanggan sebagai pusat strategi mampu meningkatkan daya saing dan retensi pelanggan. Prinsip ini juga sangat relevan dalam konteks pelayanan publik, di mana kepuasan pengguna menjadi indikator keberhasilan layanan. Oleh karena itu, strategi peningkatan kinerja harus mencakup aspek inovasi dan kemampuan adaptif terhadap perubahan teknologi.

## **PENUTUP**

Kinerja pegawai berperan krusial dalam meningkatkan kualitas layanan prima di lingkungan administrasi kantor. Tanpa kinerja optimal, layanan tidak akan efektif meski didukung teknologi dan prosedur yang baik. Profesionalisme, ketanggapan, dan sikap positif pegawai terbukti meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Transformasi digital juga menuntut penguasaan teknologi yang didukung pelatihan berkelanjutan. Peningkatan kinerja membutuhkan pendekatan komprehensif, mencakup pengembangan SDM, optimalisasi proses, pengukuran kinerja, pemberdayaan tim, dan inovasi adaptif. Pencapaian layanan prima hanya dapat terwujud melalui komitmen organisasi dalam mengembangkan kompetensi, profesionalisme, dan kemampuan adaptasi

pegawai secara terpadu.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alia, M., Buyung, H., & Safrizal, A. (2024). *Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Produktivitas Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada UMKM Di Madura*. 5(11), 5278–5289.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan* (Cetakan 1). Penerbit Gaya Media.
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). *Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Aspek Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja*. In A. Mukhlis (Ed.), *Evaluasi Kinerja SDM* (Cetakan Pe). CV.AA.RIZKY.
- Darmawati, J., & Minarti. (2022). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS Di Puskesmas Betung Tahun 2022*. 2(April).
- Dwi Aulia, S., & Candradewini, ; (2024). *Pengukuran Kinerja Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Cirebon*. *Jurnal Administrasi Negara*, Februari, 15(2), 79–85.
- Elvianto, D., Rofiantoro, N. D., Harohmani, P., Fauziyah, S. K., Fauziyah, & Gunawan, A. (2024). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan*. *Jurnal Dimensi*, 8(2), 491–500.
- Gerung, C. J., Dotulong, L. O. ., & Raitung, M. C. (2022). *Analisis Perbandingan Kinerja Pns Dan Thl Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Di Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal EMBA*, 10(2), 418–428.
- Gunawan, A., & Karyono. (2021). *Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt . Asahi Forge Indonesia*. 4(2), 20–30.
- Indrayani, E. (2023). *Integrasi Sistem Layanan Digital Transformasi Digital Untuk Masa Depan Pelayanan Publik Di Indonesia*. Cendekia Press.
- Liu, S. S., Arifin, M. F. A., Chen, W. T., & Huang, Y. H. (2021). *Emergency repair scheduling model for road network integrating rescheduling feature*. *Applied Sciences*, 11(4), 1447.
- Maknunah, L. U. M., & Astuningtyas, E. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*

- Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Lkp) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar. XIV(02), 339–361.*
- Muhammad, A. M., Febrian, Y. A., S.P, M. A. Z., & Dutahatmaja, A. (2024). Pentingnya Hubungan Bisnis Dan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(5), 53–60.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64, 12–35.
- Pasaribu, C., Br Perangin-Angin, M., Lahagu, Y. B., & Harmaja, O. Jaya. (2021). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Perkreditan Rakyat Menggunakan Metode Service Quality Dan Index Potential Gain Customer Value. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima(JUSIKOM PRIMA)*, 5(1), 7–14.
- Pasoso, T. A., Kalalinggi, R., & Jamal, M. (2022). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 166–174.
- Purwatiningsih, A., Lestari, A. W., & Dhuhaniyati, L. (2021). *Implications Of Healthcare System In Singapore And Malaysia As Interesting Lessons Towards Primary Service Innovation For Indonesia*. 6(1), 16–28.
- Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur The Importance Of Standard Operating Procedure ( SOP ) In Improving Operational Efficiency And Consistency In The Company M. *Jurnal Manajemen Bisnis Digitak Terkini(Jumbidter)*, 1(3), 1–15.
- Rakhmalina, I. (2021). *Pengaruh Kompetensi , Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT . Thamrin Brothers A . Rivai Palembang*. 2(1), 14–34.
- Ratna, D., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure ( SOP ) Pada Departemen Community & Academy RUN System ( PT Global Sukses Solusi Tbk ). 01(06), 58–75.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan Dan Pengembangan Sdm*

*Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, Dan Produktivitas Kerja* (Anna (Ed.); Cetakan Ke). PT Refika Aditama.

- Siraj, M. L., Aslinda, Syarifuddin, & Seppa, Y. I. (2024). *Implementasi Electronic Government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*. XIX, 260–272.
- Waruwu, K. (2020). Pengaruh Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Nutri Inti Prima Perkasa Medan. *Value*, 1(1), 63–77.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar.
- Zulkarnain, W., & Sumarsono, B. R. (2018). *Manajemen Dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima* (N. NM (Ed.); Cetakan Pe). PT Remaja Posdakarya.