

## **Pengaruh Pengawasan, Semangat Kerja, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan**

**Yossika Adiyanti, Nina Oktarina**

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas  
Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang

yossikaadiyanti@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.594>

QRCBN 62-6861-1770-599

### **ABSTRAK**

Setiap instansi ataupun organisasi pasti tidak akan lepas dari bidang administrasi. Suatu instansi tentunya harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik bukan hanya sekedar memenuhi prosedur administratif, tetapi juga mencerminkan komitmen instansi dalam menghargai kebutuhan, harapan dan kenyamanan para pengguna layanan. Salah satu aspek yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni Sumber Daya Manusia yang mumpuni dan juga fasilitas pelayanan yang memadai guna mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Artikel ini mengkaji tentang pentingnya faktor internal dalam membentuk kualitas pelayanan yang maksimal guna mencapai tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan kajian literatur dan hasil penelitian sebelumnya ditemukan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni faktor kepemimpinan, semangat kerja tim, teknologi dan kepuasan kerja karyawan. Artikel ini menegaskan bahwa faktor Sumber Daya Manusia dan fasilitas pelayanan yang memadai merupakan kunci dalam menciptakan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** pengawasan, semangat kerja, pemanfaatan teknologi informasi, kualitas pelayanan

## PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu prioritas utama dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan yang *modern* dan akuntabel. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, suatu instansi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan dan tantangan yang berkembang. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, kualitas pelayanan memegang peranan penting sebagai cerminan kinerja dan kredibilitas suatu instansi. Masyarakat pun memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi, mulai dari segi ketepatan waktu, profesionalisme pegawai, transparansi dan kemudahan dalam mengakses berbagai bentuk pelayanan.

Dalam era yang semakin dinamis dan kompetitif, suatu instansi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat, serta memperbaiki prosedur yang selama ini dianggap terlalu berbelit-belit dan lambat, sikap pegawai yang dianggap kurang sopan dan kurang ramah, serta memberikan layanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi prioritas yang tidak bisa diabaikan begitu saja mengingat pelayanan yang efektif dan efisien akan berdampak langsung pada persepsi masyarakat terhadap fungsi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan yang adil dan juga terpercaya.

“Kualitas layanan merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan kepada *customer* sesuai dengan standar layanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan” menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011). Brata (2003) menjelaskan bahwa dalam pengukuran kualitas layanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja namun juga akan lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani sebab mereka lah yang merasakan layanan sehingga bisa mengukur seberapa besar tingkat kualitas layanan berdasarkan harapan atau ekspektasi mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Menurut Ismail Mohamad dalam Hardiansyah (2011) bahwa permasalahan utama dalam layanan publik pada dasarnya yaitu berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan

itu sendiri. Kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Tingkat baik buruknya citra suatu instansi ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, apabila layanan yang diberikan baik dan dapat memenuhi kebutuhan maka masyarakat sebagai konsumen atau pengguna layanan juga akan senang dengan layanan tersebut. Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan layanan disuatu instansi, misalnya karena terbatasnya sarana dan prasarana layanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, serta prosedur yang kurang jelas.

Berdasarkan respon-respon negatif dan juga keluhan dari para masyarakat yang mengisyaratkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum maksimal tentunya juga terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi baik itu dari faktor internal maupun eksternal. Berdasarkan Nangoi (2004) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan meliputi: kepemimpinan, semangat kerja tim, teknologi dan kepuasan kerja karyawan. Pada faktor kepemimpinan, diharapkan pimpinan atau atasan akan memberikan arahan atau pembinaan kepada para pegawai terkait dengan tugas dan tanggung jawab dalam proses pelaksanaan layanan. Atasan atau pimpinan diharapkan mempunyai rasa kepemimpinan layanan yakni mempunyai visi melayani, gaya kepemimpinan lapangan, standar kerja yang tinggi dan juga memiliki integritas yang besar. Pada faktor semangat kerja tim, dengan adanya semangat kerja tim maka akan dengan mudah untuk menciptakan sikap atau perilaku yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga bisa memperkuat komitmen guna menampilkan layanan yang terbaik. Pada faktor teknologi, dalam hal ini pemanfaatan teknologi dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan. Pemanfaatan teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja guna menunjang keberhasilan layanan kepada pelanggan/masyarakat. Pada faktor kepuasan pelanggan, penyelenggaraan kegiatan pelayanan bisa optimal jika para karyawan merasakan adanya kepuasan kerja. Pada saat karyawan merasakan kepuasan

kerja maka aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud salah satunya yakni dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggan/masyarakat.

Pengukuran kualitas layanan dapat dilihat dari perbandingan antara seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dengan standar penyelenggaraan layanan yang telah ditetapkan. Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2018) bahwa terdapat 5 indikator atau kriteria untuk melakukan pengukuran kualitas layanan yaitu: berwujud (*tangible*) yakni tentang penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Keandalan (*reliability*) yakni kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, mempunyai standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan dan juga keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan. Ketanggapan (*responsiveness*) yakni merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan layanan, petugas atau aparatur melakukan pelayanan secara cepat, petugas atau aparatur melakukan layanan dengan cermat, petugas atau aparatur melakukan layanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Jaminan (*assurance*) yakni petugas memberikan jaminan waktu dalam proses layanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam layanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam layanan empati (*empathy*) yakni mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan dan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pengawasan menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan karena pengawasan berperan sebagai tindakan koreksi dalam melaksanakan pekerjaan supaya pekerjaan yang telah dilaksanakan sesuai dengan standar dan pedoman yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan serangkaian

tindakan koreksi dalam penyelenggaraan kegiatan kerja yang berguna agar kegiatan yang telah dilakukan sudah sesuai dengan rencana dan pedoman yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai dengan maksimal. Pada variabel ini menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Robbins & Coulter dalam Satriadi (2016) yaitu: 1) menetapkan standar yakni penetapan patokan (target) atau hasil yang diinginkan. Standar juga merupakan batasan tentang apa yang harus dilakukan dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan dan target organisasi. 2) Pengukuran yakni proses yang berulang-ulang dilakukan dan terus-menerus serta benar, baik intensitasnya dalam bentuk pengukuran harian, mingguan, ataupun bulanan sehingga tampak yang diukur antara mutu dan jumlah hasil. 3) Membandingkan yakni membandingkan hasil yang dicapai dengan target atau standar yang telah ditetapkan, bisa saja kinerja lebih tinggi ataupun lebih rendah atau juga mungkin sama dengan standar. 4) Melakukan tindakan yakni keputusan mengambil tindakan koreksi atau perbaikan. Bilamana telah terjadi penyimpangan antara standar dengan realiasi perlu dilakukan tindakan *follow-up* berupa mengoreksi penyimpangan yang terjadi.

Pelaksanaan layanan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari Sumber Daya Manusia yang kompeten. Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang efektif dapat meningkatkan kinerja suatu instansi. Kinerja pegawai yang dimiliki oleh suatu instansi tentunya menjadi kebutuhan dasar yang akan menjamin tercapainya tujuan suatu instansi. Permasalahan kinerja pegawai dalam pelaksanaan layanan erat kaitannya dengan kurangnya semangat kerja, disiplin kerja, serta pelatihan kerja. Semangat kerja merupakan dorongan atau daya penggerak kemauan seseorang untuk bekerja. Disiplin kerja bisa diartikan sebagai kemampuan seorang pegawai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara konsisten dan penuh ketekunan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelatihan kerja yang berkelanjutan juga dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dan pastinya akan berguna dalam kelangsungan pelaksanaan layanan.

Semangat kerja merupakan suatu sikap seorang individu

yang menunjukkan rasa kegairahan, kesungguhan dan juga kedisiplinan dalam menjalankan pekerjaannya secara maksimal. Untuk mengukur pengaruhnya dengan kualitas layanan maka penelitian ini menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Nitisemito (2013) yaitu: 1) absensi, dalam absensi ini akan menunjukkan ketidakhadiran karyawan dalam menjalankan tugasnya. 2) Kerjasama, dalam hal ini yaitu berupa tindakan kolektif seseorang terhadap karyawan lain. 3) Kedisiplinan, hal ini termasuk sikap dan juga tingkah laku yang harus sesuai dengan peraturan organisasi. 4) Kepuasan kerja, dalam hal ini mencerminkan keadaan emosional yang menyenangkan dan juga tidak menyenangkan.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi atau instansi guna menyelesaikan tugas dan pekerjaan serta bertujuan untuk memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan di suatu instansi. Pemanfaatan teknologi informasi yang benar dan juga ditopang dengan adanya keahlian atau kompetensi para karyawan dalam mengoperasikannya maka akan meningkatkan kinerja instansi ataupun kinerja bagi karyawan yang bersangkutan. Dalam penelitian ini menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Thompson (1994) dalam Rahmawati (2008) yaitu: 1) Intensitas pemanfaatan. Tingkat kualitas diukur berdasarkan sejauh mana ketajaman informasi yang bisa dimengerti oleh pengguna teknologi informasi dalam menggunakan teknologi informasi guna membantu memenuhi kepentingannya. 2) Frekuensi pemanfaatan. Seberapa sering pengguna teknologi informasi dalam memanfaatkan fasilitas teknologi informasi guna membantu memenuhi kepentingannya. 3) Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Jumlah dan juga macam-macam aplikasi yang digunakan untuk membantu pengguna teknologi informasi seperti kelompok aplikasi berbasis internet yang tertanam didalam komputer atau smartphone berupa media sosial yakni Instagram, Facebook, Twitter dan lain sebagainya.

Pentingnya efisiensi dan kualitas layanan dalam proses administrasi *modern* tentu tidak bisa dipandang remeh. Dalam pelaksanaan pelayanan seringkali dituntut untuk harus segera merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Dengan semakin banyaknya bentuk layanan administratif yang beralih ke *platform* digital maka diharapkan kinerja administrasi bisa meningkat dan menjadi lebih akuntabel. Secara keseluruhan, perkembangan teknologi digital di era sekarang ini tentunya menawarkan potensi yang luar biasa untuk mengubah dan memperbaiki pelaksanaan administrasi di suatu instansi. Dengan menerapkan teknologi yang tepat, serta didukung dengan pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia yang memadai, maka diharapkan dapat mewujudkan efisiensi dan kualitas pelayanan yang maksimal.

Dalam penelitian Firdaus (2015) yang berjudul “Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas” menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif antara variabel pengawasan pimpinan terhadap kualitas layanan yang dilakukan oleh pegawai. Maka dari itu pengawasan harus sangat diperhatikan dan ditingkatkan lagi agar pegawai dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas. Menurut Anjani (2017), pengawasan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan publik. Maka dari itu suatu instansi perlu untuk meningkatkan pengawasan secara lebih intensif kepada para pegawai baik itu pengawasan internal maupun eksternal guna mencapai pelayanan yang berkualitas. Mulyadi (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Kerja, Budaya Organisasi dan Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bendahara Organisasi Perangkat Daerah Kota Lubuk Linggau” juga menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya pengawasan yang ketat maka para pegawai akan bertanggung jawab dan memaksimalkan kinerja mereka dalam menjalankan pekerjaannya.

Dalam penelitian Subari (2019) yang berjudul “Pengaruh Semangat Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah” menjelaskan bahwa berdasarkan hasil pengujian statistik terdapat pengaruh antara semangat kerja terhadap kualitas layanan. Hal tersebut bermakna bahwa semangat kerja mampu mendorong seseorang untuk menjalankan pekerjaannya dengan maksimal

dan tentunya akan memaksimalkan layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan cara-cara tertentu. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa dengan adanya semangat kerja yang tinggi dapat memberikan kualitas layanan yang tinggi pula. Basri & Rauf, (2021) menjelaskan bahwa semangat kerja mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan adanya semangat kerja yang tinggi maka akan dapat banyak keuntungan yaitu rendahnya tingkat absensi, pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan dan lain sebagainya. Dengan adanya semangat kerja tinggi maka diharapkan para pegawai akan mencapai tingkat produktivitas yang lebih baik lagi dan nantinya akan menunjang terwujudnya tujuan dari suatu organisasi. Keberhasilan dari suatu organisasi juga akan berdampak pada terpeliharanya kepentingan pribadi para pegawai.

Dalam penelitian Ruffiah & Muhsin (2018) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan” menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi. Dimana semakin baik pemanfaatan teknologi informasi maka akan semakin baik juga tingkat kualitas layanan suatu instansi. Dengan adanya hal tersebut, maka jika semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh para pegawai maka akan semakin tinggi pula kualitas layanan administrasi, dan sebaliknya jika pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh para pegawai rendah maka tingkat kualitas layanannya pun akan semakin menurun. Erawati & Winangsit (2019) menjelaskan bahwa variabel pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja suatu organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi berdampak positif terhadap kinerja suatu organisasi. Hal tersebut memberikan keuntungan secara ekonomis yang sangat tinggi seperti adanya efisiensi waktu dan biaya dalam jangka panjang.



## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah kajian literatur terkait pengaruh pengawasan, semangat kerja dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan. Secara teoritis, kajian literatur berfungsi sebagai landasan konseptual yang memperkuat argumentasi dalam penelitian, karena melalui kajian tersebut peneliti bisa mengetahui perkembangan ilmu, kesenjangan penelitian (*research gap*), serta arah konseptual yang tepat guna mendukung perumusan masalah dan tujuan penelitian. Kajian literatur merupakan rangkaian kegiatan menelaah berbagai sumber ilmiah yang relevan untuk membangun landasan teori dalam suatu penelitian. Sebagai contoh, dalam penelitian terkait dengan kualitas pelayanan publik, peneliti mengumpulkan referensi dari buku-buku manajemen pelayanan, jurnal tentang perilaku organisasi, serta hasil penelitian terdahulu yang membahas faktor-faktor seperti pengawasan, semangat kerja dan pemanfaatan teknologi informasi. Melalui penelusuran literatur tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi konsep-konsep kunci, menemukan kesenjangan penelitian sebelumnya, serta memahami bagaimana teori-teori yang ada dapat diterapkan dalam konteks penelitian yang sedang dikaji.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Layanan**

Penyelenggaraan layanan publik yang dilakukan oleh suatu instansi dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat nampaknya untuk kinerja yang ditunjukkan masih jauh dari harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sari,2018). Hal tersebut dapat dilihat dari adanya pengaduan dan keluhan dari para masyarakat. Pengaduan dan keluhan tersebut dapat dilihat dari surat pembaca maupun media pengaduan lainnya misalnya melalui media sosial. Yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yakni mengenai prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang terlalu berbelit-belit. Hal tersebut disebabkan karena belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dari setiap jenis

layanan publik, belum transparan, kurang informatif, serta terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian waktu dan juga biaya. Kurangnya kualitas pelayanan publik tersebut bisa disebabkan karena belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitass dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Wicaksono, 2018). Dengan ini maka pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan dari semua instansi, hal tersebut dikarenakan kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum mempunyai implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Banyaknya pengaduan dari masyarakat mengenai sikap kurang profesional dari para pegawai tersebut tentunya akan menyebabkan turunnya kualitas layanan suatu instansi atau organisasi. Sikap kurang profesional tersebut seperti perilaku kerja yang tidak sesuai dengan standar misalnya kurangnya kedisiplinan, ketidaktelitian dan juga layanan yang tidak ramah. Hal tersebut tentunya akan langsung berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Ketika pegawai tidak menunjukkan komitmen dan juga integritas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya maka proses layanan tentunya juga akan menjadi lambat, tidak akurat dan menimbulkan ketidakpuasan dari para pengguna layanan yaitu masyarakat. Dalam situasi seperti ini, peran pengawasan dari pimpinan atau atasan menjadi sangat penting guna memastikan bahwa setiap pegawai harus tetap bekerja sesuai dengan aturan, prosedur dan etika yang telah ditetapkan oleh suatu instansi.

Pengawasan sangat penting untuk dilakukan guna memastikan bahwa setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah sesuai dengan aturan dan juga kode etik layanan publik. Atasan atau pimpinan berperan sebagai pihak yang memantau perilaku sehari-hari dari para pegawai sehingga penyimpangan perilaku bisa segera atau cepat terdeteksi sebelum nantinya berkembang menjadi masalah

yang lebih besar. Tanpa adanya pengawasan yang baik, maka perilaku para pegawai seperti kurang ramah ataupun pilih kasih dalam melaksanakan layanan pasti berpotensi akan terus berulang dan dianggap sebagai kebiasaan yang normal sehingga pada akhirnya akan menurunkan citra atau kredibilitas instansi tersebut. Dalam pelaksanaan pengawasan memungkinkan atasan atau pimpinan akan memberikan evaluasi dan juga umpan balik secara terkala terkait dengan proses layanan yang telah dilaksanakan. Sikap kurang ramah, suka diskriminasi, dan juga pilih kasih sering kali bukan hanya tentang kepribadian, namun bisa juga dipengaruhi oleh faktor psikologis, tekanan atau beban kerja, atau pola komunikasi yang kurang tepat. Dengan adanya pengawasan yang konsisten oleh pimpinan atau atasan maka nantinya atasan dapat memberikan arahan, pelatihan atau juga bimbingan yang diperlukan supaya para pegawai mampu memperbaiki cara mereka dalam berinteraksi dengan masyarakat dalam pelaksanaan layanan.

Pada layanan publik, keadilan merupakan prinsip fundamental yang harus dijaga dan diterapkan oleh para pegawai. Masyarakat datang dengan latar belakang, kebutuhan, dan juga kondisi yang berbeda-beda sehingga layanan yang diberikan harus objektif dan tidak memihak ke beberapa masyarakat saja. Atasan atau pimpinan sebagai pengawas bertugas untuk memastikan bahwa setiap keputusan atau perlakuan para pegawai benar-benar berdasarkan aturan dan bukan dipengaruhi oleh kepentingan pribadi. Adanya pengawasan dari atasan atau pimpinan juga akan menciptakan rasa tanggungjawab dan kedisiplinan dalam diri para pegawai. Mengetahui bahwa perilaku mereka sehari-hari dalam pelaksanaan layanan akan selalu dinilai maka akan membuat para pegawai lebih berhati-hati dalam bersikap dan pastinya para pegawai akan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para masyarakat. Hal ini juga sekaligus menumbuhkan budaya kerja yang lebih profesional dan

pastinya berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan pengawasan bukan hanya sekedar upaya untuk memantau kesalahan, namun merupakan salah satu instrumen yang penting untuk menjaga kualitas layanan, membina para pegawai, dan juga memastikan bahwa setiap aspek dalam layanan publik akan berjalan sesuai dengan prinsip keadilan, etika, dan juga profesionalisme. Tanpa adanya pengawasan yang memadai, maka potensi untuk terjadinya pelaksanaan layanan yang tidak ramah, tidak adil, atau bahkan merugikan masyarakat akan jauh lebih besar.

Robbins & Coulter dalam Solihin (2009) memaparkan bahwa pengendalian atau pengawasan (*controlling*) merupakan proses monitoring terhadap berbagai kegiatan yang dilakukan oleh sumber daya organisasi guna memastikan bahwa kegiatan yang telah dilaksanakan tersebut bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan juga sebagai tindakan koreksi yang bisa dilaksanakan guna memperbaiki penyimpangan atau kesalahan yang terjadi. Menurut Usman (2013) pengawasan merupakan suatu proses pemantauan, penilaian dan juga pelaporan rencana atas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebagai tindakan koreksi untuk penyempurnaan kegiatan kedepannya. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan atau pimpinan merupakan aspek yang sangat penting dalam upaya meningkatkan mutu atau kualitas layanan publik karena pada dasarnya layanan yang diberikan kepada masyarakat itu menuntut sikap yang ramah, profesional dan juga berkeadilan dari para pegawai.

Adanya pengawasan yang berkelanjutan, maka tentunya atasan akan dapat mengetahui kecenderungan pegawai mana yang sering menunjukkan sikap tidak ramah dan yang kurang empati kepada masyarakat dalam pelaksanaan layanan. Jika sudah mengetahui permasalahannya, maka tindakan yang cepat sangat diperlukan karena layanan publik sangat bergantung pada kualitas interaksi langsung saat proses layanan. Pengawasan juga berfungsi sebagai alat pengendalian

supaya setiap pegawai tetap berada dalam koridor aturan, etika dan juga standar layanan yang telah ditetapkan. Tanpa adanya pengawasan, potensi untuk terjadinya perlakuan tidak adil dalam proses pelayanan akan semakin besar seperti mendahulukan pihak tertentu, memberikan perlakuan yang berbeda berdasarkan hubungan personal, atau bahkan memberikan pelayanan dengan setengah hati. Dalam pengawasan, atasan sebagai pengawas juga harus memastikan bahwa semua pegawai dalam proses layanan akan melayani masyarakat dengan prinsip kesetaraan yakni tanpa adanya diskriminasi dan tanpa mengutamakan kepentingan pribadi.

Pengawasan juga menjadi salah satu bentuk perlindungan bagi masyarakat yang menerima pelayanan. Jika masyarakat merasa diperlakukan kurang baik atau kurang adil, maka tentunya mereka akan membutuhkan pihak yang dapat menampung keluhan dan memastikan tindak lanjut dari keluhan tersebut. Atasan atau pimpinan berada pada posisi strategis untuk merespon laporan tersebut dan harus melakukan klarifikasi ataupun melakukan tindakan korektif kepada pegawai terkait yang telah dikeluhkan oleh masyarakat yang telah menerima layanan. Dengan ini maka pengawasan bukan hanya berperan untuk menjaga kualitas internal, namun juga menjadi jembatan kepercayaan antara instansi dan juga masyarakat. Banyak pegawai yang tidak menyadari bahwa sikap mereka kurang ramah atau telah bertindak tidak adil dalam proses pelayanan. Maka dari itu melalui pengawasan, kesadaran dari para pegawai dapat dibangun sehingga pola kerja mereka menjadi lebih baik untuk kedepannya. Dengan kata lain, pengawasan dari atasan merupakan mekanisme penting guna memastikan bahwa setiap pegawai mampu untuk menampilkan sikap dan perilaku terbaik dalam melayani masyarakat. Tanpa adanya pengawasan, standar pelayanan akan mudah menurun, nilai-nilai keadilan dapat terabaikan, dan juga hubungan antara instansi dan masyarakat tentunya akan mengalami penurunan kepercayaan. Pengawasan yang

baik pada akhirnya akan menciptakan pelaksanaan proses layanan yang lebih humanis, profesional, dan berintegritas.

## **2. Pengaruh Semangat Kerja terhadap Kualitas Layanan**

Kualitas layanan menjadi suatu hal yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan layanan di suatu instansi, kualitas pelayanan yang diperoleh oleh masyarakat sebagai pengguna layanan secara langsung bisa mempengaruhi citra dari suatu instansi. Menurut Masdar (dalam Setyowati dan Meirinawati 2021) kualitas layanan merupakan sebuah situasi yang berhubungan dengan proses, masyarakat, serta lingkungan, lalu proses penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh para pegawai ditentukan saat layanan berlangsung. Pelaksanaan layanan bisa dikatakan berkualitas jika layanan yang diberikan oleh para pegawai sejalan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Oktariyanda, dkk (2018) ketika kinerja yang dihasilkan berbeda dengan harapan maka kepuasan masyarakat juga akan rendah, namun jika kinerja pegawai dapat memenuhi harapan maka kepuasan masyarakat pun juga akan meningkat. Menurut Kasmir (dalam Maryam, 2016) layanan publik bisa dikatakan baik jika mempunyai beberapa ciri-ciri seperti tersediaanya Sumber Daya Manusia yang mumpuni, tersediaanya fasilitas yang memadai, proses layanan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan mulai dari awal sampai akhir, mampu melayani dengan cepat, pegawai yang dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan jaminan kerahasiaan kepada masyarakat, mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan layanan, dapat memahami kebutuhan masyarakat, dan mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan layanan masih banyak respon-respon negatif dari para masyarakat yang mengisyaratkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum maksimal seperti aparat atau pegawai yang bersikap tidak ramah ataupun tidak

adil dalam pelaksanaan layanan. Hal tersebut tentunya juga bisa dipengaruhi oleh semangat kerja yang tinggi karena jika para pegawai atau aparatur memiliki semangat yang tinggi maka dalam melaksanakan layanan pun para pegawai atau aparatur akan bersikap ramah, menyenangkan dan tidak membedakan pengguna layanan. Keterlibatan pegawai dalam melayani masyarakat saat pelaksanaan layanan tidak hanya sebatas memenuhi SOP layanan, namun juga harus menunjukkan kualitas layanan yang baik, konsep ini menekankan bahwa kemampuan suatu organisasi atau instansi dalam memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan layanan yang baik sesuai dengan SOP layanan baik itu saat proses layanan sedang berlangsung ataupun sesudah proses layanan itu berlangsung. Jika pegawai dapat memberikan layanan yang maksimal maka pengguna layanan atau masyarakat pun akan merasa puas dengan layanan yang didapatkan, dan begitu pula sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan oleh para pegawai rendah maka masyarakat yang membutuhkan atau yang mendapatkan layanan pun akan merasa tidak puas dan kecewa dengan layanan yang didapatkan.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima oleh pengguna layanan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 2005). Semangat kerja pegawai merupakan salah satu faktor penting yang berperan dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi. Semangat kerja tidak hanya berkaitan dengan energi fisik para pegawai, namun juga menyangkut kondisi psikologis seseorang dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Jika pegawai mempunyai semangat kerja yang tinggi maka mereka akan menunjukkan antusiasme dan komitmen yang kuat terhadap tanggung jawab yang mereka emban.

Pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi maka tentunya dalam melakukan pekerjaan akan menjadi lebih teliti,

lebih cepat dan lebih responsif dalam menghadapi kebutuhan masyarakat saat pelaksanaan layanan. Tentunya para pegawai akan menunjukkan sikap lebih ramah, mudah diajak komunikasi, dan lebih mampu untuk menjaga profesionalitas dalam berbagai situasi layanan misalnya saat menghadapi masyarakat yang memiliki keluhan atau permasalahan yang kompleks. Pegawai yang memiliki semangat kerja yang rendah maka akan menimbulkan berbagai dampak negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pegawai dengan semangat yang rendah sering kali melakukan pekerjaan hanya sekedar untuk memenuhi kewajiban tanpa adanya keinginan untuk memberikan layanan yang prima. Dalam melaksanakan pekerjaannya, para pegawai cenderung akan bersikap kurang sigap, kurang teliti dan tentunya akan merasa mudah merasa terbebani sehingga kesalahan dalam proses pelayanan pun akan lebih mungkin terjadi. Kondisi seperti ini tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja suatu instansi.

Semangat kerja pegawai bukan hal yang bisa diabaikan begitu saja, semangat kerja para pegawai menjadi perhatian serius bagi suatu instansi supaya layanan publik yang terjadi bisa berjalan dengan optimal. Semangat kerja pegawai pada dasarnya mencerminkan motivasi, dorongan internal dan juga energi positif yang membuat seorang pegawai mampu melaksanakan pekerjaan atau tugasnya secara lebih maksimal. Jika pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi maka mereka cenderung akan bekerja dengan rasa tanggung jawab yang tinggi, menunjukkan sikap ramah dan lebih siap dalam menghadapi tantangan dan beban kerja yang pastinya akan mereka temui dalam proses layanan. Begitu juga sebaliknya, jika seorang pegawai memiliki semangat kerja yang rendah maka mereka cenderung akan melakukan pekerjaan mereka secara kurang maksimal seperti bekerja secara asal-asalan, kurang peduli terhadap kebutuhan masyarakat, serta tidak mempunyai dorongan untuk memberikan layanan yang



terbaik. Dengan kondisi tersebut, maka pada akhirnya juga akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat serta menimbulkan citra negatif pada instansi tersebut. Maka dari itu, semangat kerja pegawai bukan hanya berpengaruh terhadap produktivitas internal suatu instansi, namun juga menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan seberapa optimal kualitas layanan dari suatu instansi bisa terwujud secara konsisten. Beberapa langkah penting seperti menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, memberikan motivasi, arahan, pelatihan, penghargaan, serta kepemimpinan yang suportif dapat menjaga dan meningkatkan semangat kerja para pegawai sehingga kualitas pelayanan publik bisa terus meningkat secara berkelanjutan

Layanan yang baik dan berkualitas pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang telah menerima layanan tersebut. Dengan adanya layanan publik yang berkualitas tentunya juga akan mampu meningkatkan *image* suatu organisasi atau instansi sehingga citra suatu instansi atau organisasi di mata masyarakat akan terus meningkat. Dengan adanya citra organisasi atau instansi yang baik maka semua kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi tersebut akan dianggap baik pula. Kasmir (2006) menjelaskan bahwa faktor utama yang mempengaruhi suatu layanan publik yaitu Sumber Daya Manusia, artinya peranan manusia (pegawai) yang melayani masyarakat dalam pelaksanaan layanan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pengguna layanan atau masyarakat dapat berkomunikasi dan berinteraksi secara langsung dan juga terbuka.

### **3. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan**

Kualitas layanan publik yang diberikan oleh suatu instansi tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kompetensi aparat atau para pegawai, kualitas peralatan dan sistem

teknologi informasi yang digunakan dalam proses layanan dan sebagainya. Widanti (2022) menjelaskan bahwa standar proses pelayanan sangat penting untuk diatur, namun dalam pengaturannya tetap harus dilakukan secara hati-hati supaya standar proses layanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas dalam pelaksanaan layanan publik. Standar proses layanan harus dirumuskan guna menjamin layanan publik disuatu instansi dapat memenuhi prinsip-prinsip pelaksanaan layanan yang transparan, efisien dan akuntabel. Standar transparansi, misalnya mengatur kewajiban pelaksana layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada masyarakat pengguna layanan terkait persyaratan, biaya, prosedur dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan layanan dan yang harus ada dalam standar transparansi yaitu keharusan bagi pelaksana layanan untuk memberitahukan hak-hak masyarakat pengguna untuk melakukan pengaduan dan pemrotesan jika mereka merasa diperlakukan secara tidak wajar dan tidak adil oleh pelaksana layanan. standar juga harus mengatur secara proporsional hak dan juga kewajiban antara pelaksana dan para pengguna layanan.

Ali dan Saputra (2020) menjelaskan bahwa suatu layanan yang diberikan kepada masyarakat itu tentunya menuntut kualitas. Layanan dilaksanakan oleh suatu instansi melalui aparat atau pegawainya, meskipun tidak bertujuan untuk mencari suatu keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya. Para pegawai atau aparatur haruslah menyadari peran dan posisi mereka sebagai pelayan publik.

Pelaksanaan layanan publik dikatakan baik jika pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Masyarakat secara langsung akan menilai bagaimana kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh para pegawai. Dari adanya hal tersebut, suatu instansi akan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan yang dilaksanakan.

Indikator kepuasan masyarakat itulah yang nantinya akan menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan pelayanan dari suatu instansi. Perkembangan teknologi informasi yang terjadi di zaman sekarang ini memberikan pengaruh yang sangat besar dalam kehidupan manusia. Dengan adanya teknologi informasi yang selalu mengiringi perkembangan sistem informasi dapat dipastikan akan menambah kemudahan dalam proses pelaksanaan suatu kegiatan administratif.

Pemanfaatan teknologi informasi mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik suatu instansi. Keberadaan teknologi informasi mampu mengubah proses layanan yang sebelumnya dikerjakan secara lamban dan berbelit kini bisa menjadi lebih praktis, cepat, serta mudah diakses. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi maka proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih efisien mulai dari kegiatan pengolahan data, penyampaian informasi, hingga proses administrasi yang bisa diakses secara cepat, akurat serta transparan. Pemanfaatan teknologi informasi juga memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat dan juga tepat, jadi mereka tidak harus datang secara langsung ke kantor hanya untuk menanyakan persyaratan atau status layanan. Masyarakat bisa mengakses informasi melalui layanan *online* ataupun *website* resmi dari instansi terkait. Teknologi informasi juga dapat meningkatkan sistem transparansi karena setiap proses bisa dipantau dan juga dicatat dengan jelas sehingga bisa meminimalkan potensi kesalahan, manipulasi, atau bahkan praktik tidak profesional dari para pegawai. Dengan memanfaatkan teknologi informasi maka suatu instansi dapat memberikan layanan yang lebih responsif, tepat waktu, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat zaman sekarang ini yang selalu mengharapkan kemudahan dan kecepatan dalam proses layanan. Dan pada akhirnya, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya bertujuan untuk memperbaiki efektivitas kerja internal suatu instansi yakni para pegawai, namun juga

bertujuan untuk memberikan pengalaman layanan publik yang lebih cepat, nyaman, serta terpercaya bagi masyarakat sehingga kualitas pelayanan publik suatu instansi dapat meningkat secara signifikan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik di suatu instansi tidak akan berjalan dengan optimal tanpa adanya dukungan dari ketersediaan fasilitas teknologi yang memadai, misalnya komputer dengan spesifikasi yang sesuai, jaringan internet kantor yang stabil dan sistem aplikasi yang jarang mengalami gangguan atau *error*. Teknologi informasi mempunyai potensi yang besar dalam meningkatkan kecepatan, ketepatan, serta efisiensi layanan publik. Namun hal tersebut akan terhambat jika perangkat keras ataupun perangkat lunak yang disediakan oleh kantor tidak mendukung kebutuhan operasional dalam artian fasilitasnya kurang memadai. Komputer yang lambat saat digunakan, jaringan kantor yang sering *error* atau bermasalah, atau sistem yang mudah *crash* bisa menghambat proses kerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan dan tentunya akan memperpanjang waktu pelayanan sehingga masyarakat merasa tidak nyaman dan merasakan kekecewaan. Dengan adanya fasilitas yang kurang memadai juga bisa menurunkan motivasi dan semangat kerja pegawai dalam memanfaatkan teknologi. Hal tersebut dikarenakan para pegawai harus berulang kali menghadapi kendala teknis yang mengganggu produktivitas kerja mereka. Maka dari itu, pemanfaatan teknologi informasi harus diikuti dengan investasi pada infrastruktur kantor yang kuat dan memadai, pemeliharaan rutin, dan adanya pembaharuan sistem yang diperlukan supaya proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar, akurat, serta responsif. Dengan adanya dukungan fasilitas teknologi kantor yang memadai maka suatu instansi tentunya akan mampu untuk memberikan layanan yang lebih profesional, efisien, serta dapat memenuhi harapan masyarakat dengan adanya layanan publik yang *modern* serta berkualitas.

Pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang sangat penting terhadap peningkatan kualitas layanan publik dari suatu instansi. Pemanfaatan teknologi informasi pada suatu instansi seharusnya menjadi sarana utama untuk mempercepat, mempermudah, serta meningkatkan kualitas layanan publik. Namun hal tersebut tidak akan tercapai jika ketajaman informasi terhadap penggunaan teknologi yang dimiliki oleh para pegawai tersebut rendah. Ketidapahaman pegawai tentang cara kerja sistem digital, aplikasi pelayanan, serta perangkat pendukung lainnya sering kali membuat proses pelayanan justru akan menjadi lebih lambat, tidak akurat, menimbulkan kesalahan yang tentunya akan merugikan masyarakat yang memperoleh layanan, hingga ketergantungan yang berlebihan pada rekan kerja yang lebih paham.

Pegawai yang belum memahami teknologi cenderung akan merasa terbebani, bingung, atau bahkan ragu dalam melakukan tugasnya. Hal tersebut tentunya akan berdampak pada menurunnya profesionalisme para pegawai dan menurunnya kualitas interaksi dengan masyarakat. Kondisi tersebut bisa membuat teknologi yang seharusnya menjadi solusi untuk mempercepat proses layanan justru berubah menjadi hambatan baru dalam proses layanan. Maka dari itu, sosialisasi serta pelatihan rutin kepada para pegawai menjadi hal yang sangat penting dan harus dilakukan oleh suatu instansi kepada para pegawainya supaya mereka memiliki keterampilan digital yang memadai dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan sistem yang diterapkan oleh instansi. Ketika pegawai telah menguasai teknologi dengan baik maka proses layanan akan berjalan dengan lebih efisien, data menjadi lebih akurat, serta masyarakat juga akan merasakan layanan yang lebih cepat, transparan, serta berkualitas. Dengan demikian, ketajaman informasi para pegawai mengenai teknologi menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan di suatu instansi.

Efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan bisa dilihat dari bagaimana teknologi mampu mengubah proses kerja yang semula manual, lambat, serta berpotensi menimbulkan kesalahan menjadi lebih cepat, tepat, serta mudah diakses. Dengan adanya sistem digital, maka setiap tahapan dari pelaksanaan layanan bisa direkam secara otomatis sehingga suatu instansi bisa menilai kinerja pegawai berdasarkan data yang objektif, jadi bukan hanya sekedar pengamatan subjektif. Teknologi informasi juga memungkinkan suatu instansi untuk memberikan layanan yang berkesinambungan meskipun nantinya akan terjadi pergantian pegawai atau dengan kata lain rotasi kerja, karena semua informasi telah tersimpan dan terdokumentasi dengan baik dalam sistem. Hal ini mencegah terjadinya inkonsistensi layanan dan memastikan bahwa masyarakat akan tetap mendapatkan layanan yang sama baiknya kapan pun nantinya mereka datang saat membutuhkan layanan. Efektivitas teknologi informasi juga membuka peluang bagi instansi guna mengidentifikasi permasalahan dengan cepat melalui data analitik. Dengan adanya informasi tersebut, maka suatu instansi bisa melakukan perbaikan dengan lebih tepat sasaran. Dengan demikian, efektivitas teknologi informasi bukan hanya mempercepat layanan namun juga meningkatkan kualitas proses, memperluas akses layanan, dan juga menciptakan pelayanan publik yang lebih adil, transparan, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era sekarang ini.

#### **4. Pengaruh Pengawasan, Semangat Kerja, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap instansi, karena keberhasilan suatu organisasi atau instansi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sangat bergantung pada mutu layanan yang diberikan. Layanan yang berkualitas tidak hanya

mencerminkan profesionalisme instansi tersebut, tetapi juga menjadi ukuran kepercayaan publik terhadap kinerja lembaga pemerintah ataupun organisasi pelayanan lainnya.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), kualitas pelayanan merupakan hasil evaluasi pelanggan terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan layanan yang diharapkan, dimana pengalaman pelanggan menjadi pusat penilaiannya. Kualitas layanan menjadi aspek yang sangat penting bagi suatu instansi karena masyarakat saat ini memiliki kebutuhan yang semakin beragam, kompleks, dan berubah secara dinamis seiring perkembangan zaman. Masyarakat tidak lagi hanya menuntut layanan yang cepat dan tepat, namun juga menginginkan pelayanan yang mudah diakses, transparan dan mampu memberikan solusi yang relevan terhadap permasalahan mereka. Oleh karena itu, suatu instansi dituntut untuk selalu memperbarui standar layanannya supaya tetap selaras dengan perkembangan saat ini.

Layanan yang tidak mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat akan menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan kepercayaan publik, dan bahkan bisa menghambat fungsi utama instansi sebagai penyelenggara layanan. Suatu instansi yang memperhatikan kualitas layanan secara berkelanjutan, memastikan bahwa proses kerja berlangsung lebih efektif, pegawai lebih responsif terhadap keluhan ataupun permintaan masyarakat, serta teknologi yang digunakan benar-benar mendukung kemudahan dalam memperoleh layanan. Selain itu, perhatian terhadap kualitas layanan juga mendorong adanya inovasi-inovasi baru yang bisa mempercepat proses layanan, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam setiap interaksi saat proses pelaksanaan layanan.

Kualitas layanan suatu instansi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, tetapi juga sangat ditentukan oleh faktor internal yang menjadi pondasi utama keberhasilan penyelenggaraan

layanan. Untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan terus meningkat, maka terdapat beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan oleh suatu instansi untuk mencapai kualitas layanan yang optimal yaitu pengawasan dari atasan, semangat kerja pegawai dan pemanfaatan teknologi informasi.

Pengawasan dari atasan memiliki peranan penting dalam memastikan setiap pegawai menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan, sehingga potensi untuk terjadinya perilaku kerja yang kurang disiplin, kurang ramah, serta tidak adil bisa diminimalisir. Atasan memiliki posisi strategis untuk memastikan bahwa setiap pegawai memahami tugasnya, mematuhi prosedur, serta bekerja secara profesional dalam setiap interaksi dengan publik saat pelaksanaan layanan. Dengan adanya pengawasan yang konsisten, atasan dapat memberikan arahan, koreksi dan melakukan pembinaan secara langsung sehingga pegawai mampu memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja. Pengawasan juga akan membantu untuk menciptakan budaya kerja yang bertanggung jawab dan berorientasi pada hasil, karena para pegawai menyadari bahwa kinerjanya selalu dipantau dan dievaluasi.

Pengawasan dari atasan dapat dilakukan melalui berbagai tindakan yang bertujuan untuk memastikan proses layanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Salah satunya yaitu melakukan pengawasan secara langsung di lapangan, dimana atasan akan memantau cara pegawai berinteraksi dengan masyarakat, mulai dari sikap, ketepatan waktu, hingga kepatuhan terhadap prosedur kerja. Selain itu, atasan juga dapat melakukan pemeriksaan terhadap laporan harian, dokumen administrasi, dan juga berkas-berkas layanan untuk memastikan tidak terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam proses penyelesaian layanan. Pengawasan juga dapat dilakukan melalui sistem teknologi, seperti aplikasi atau sistem informasi pelayanan, yang memungkinkan atasan untuk memantau jumlah layanan yang diselesaikan, kecepatan respon, serta



tingkat ketepatan kerja pegawai. Atasan juga dapat menggunakan masukan masyarakat sebagai bahan pengawasan, misalnya melalui kotak saran, survei kepuasan, atau sistem pengaduan *online* yang memberikan gambaran langsung mengenai kualitas layanan yang diberikan. Inspeksi mendadak juga menjadi salah satu bentuk pengawasan yang efektif untuk melihat kondisi nyata di lapangan tanpa adanya rekayasa situasi. Hal lain yang tidak kalah penting yaitu atasan bisa membuat rencana untuk pelaksanaan rapat evaluasi secara rutin guna membahas kendala pelayanan dan juga memberikan arahan perbaikan, serta melakukan pembinaan atau pendampingan kepada para pegawai yang membutuhkan peningkatan pemahaman mengenai tugas dan prosedur dalam proses pelaksanaan layanan. Melalui berbagai bentuk pengawasan tersebut, kualitas layanan dapat terus dipantau, dikendalikan, serta ditingkatkan sesuai kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaan layanan publik, peran pegawai sebagai pelaksana utama sangat menentukan baik buruknya kualitas layanan yang diterima masyarakat, sehingga semangat kerja menjadi unsur yang tidak boleh diabaikan. Pegawai yang memiliki semangat kerja tinggi akan menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, antusias dan kesadaran bahwa layanan yang diberikan berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Semangat kerja yang tinggi akan membuat pegawai mampu bekerja lebih efektif, cepat tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, serta lebih sabar dalam menghadapi berbagai situasi dalam proses pelaksanaan layanan. Semangat kerja yang tinggi juga mendorong pegawai untuk tetap konsisten mematuhi prosedur layanan, menjaga etika kerja, dan mengutamakan profesionalisme dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Ketika pegawai bekerja dengan energi, komitmen dan motivasi yang tinggi, proses pelayanan akan berjalan lebih cepat, akurat, dan humanis, sehingga kualitas layanan yang diberikan instansi dapat meningkat secara signifikan.

Menurut Hasibuan (2017) semangat kerja merupakan kondisi psikologis seseorang yang menunjukkan sejauh mana ia memiliki antusiasme, kesungguhan dan kemauan untuk bekerja lebih giat dalam mencapai tujuan organisasi, semangat kerja menjadi faktor fundamental dalam terciptanya pelayanan yang berkualitas. Robbins dan Judge (2013) menjelaskan bahwa semangat kerja, motivasi dan dorongan internal pegawai berpengaruh langsung terhadap produktivitas, efektivitas, serta kualitas kinerja yang ditampilkan dalam pelaksanaan layanan.

Semangat kerja pegawai dapat dilihat dari berbagai perilaku positif yang secara langsung mendukung kelancaran proses layanan. Misalnya, pegawai datang tepat waktu, mempersiapkan segala kebutuhan layanan sebelum jam operasional dimulai, serta menyambut masyarakat sebagai pengguna layanan dengan sikap ramah dan penuh perhatian. Pegawai yang bersemangat juga cenderung bekerja dengan sigap ketika menghadapi antrean panjang, tidak mudah mengeluh dan menunjukkan kesediaan membantu meskipun di luar tugas rutinnnya. Mereka akan aktif untuk mencari solusi ketika masyarakat mengalami kendala, seperti membantu mengisi formulir yang kurang dipahami atau memberikan penjelasan tambahan dengan bahasa yang lebih mudah dimengerti. Selain itu, semangat kerja juga tercermin dari keinginan pegawai untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan, misalnya dengan mengikuti pelatihan pelayanan publik atau mempelajari penggunaan teknologi baru agar proses layanan menjadi lebih cepat dan efisien. Ketika pegawai menunjukkan sikap antusias, proaktif dan penuh inisiatif seperti ini maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi tentu akan meningkat, karena masyarakat merasakan kenyamanan, kemudahan dan kepedulian dalam setiap proses layanan yang mereka terima.

Di tengah perkembangan era digital yang begitu pesat, Masyarakat kini semakin terbiasa dengan kemudahan

teknologi dalam aktivitas sehari-hari, sehingga harapan mereka terhadap layanan publik pun ikut meningkat. Mereka menuntut proses yang lebih cepat, transparan dan praktis dibandingkan metode konvensional yang cenderung lambat dan berbelit-belit. Dalam konteks inilah pemanfaatan teknologi informasi menjadi sangat penting bagi instansi untuk menjawab kebutuhan masyarakat *modern*. Melalui penggunaan sistem berbasis teknologi, proses layanan dapat dilaksanakan secara lebih efisien, akurat dan terstruktur sehingga pegawai mampu memberikan layanan yang responsif. Teknologi juga membantu mengurangi kesalahan manual, mempercepat pencarian data, serta memungkinkan monitoring layanan secara *real time* sehingga kualitasnya lebih mudah dikontrol dan dievaluasi. Selain itu, dengan adanya layanan digital seperti aplikasi pelayanan, antrean *online*, dan fitur pengaduan berbasis internet, masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya mendukung kelancaran pekerjaan pegawai, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam menciptakan layanan yang *modern*, efektif dan sesuai tuntutan masyarakat yang terus berkembang.

O'Brien dan Marakas (2010) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memiliki peranan penting karena mampu meningkatkan produktivitas pegawai dan mengurangi hambatan dalam proses kerja, sehingga kualitas layanan dapat meningkat secara signifikan. Jogiyanto (2005) menjelaskan bahwa penerapan teknologi penting untuk dilakukan karena teknologi informasi memungkinkan organisasi bekerja lebih cepat, akurat dan terarah karena setiap aktivitas dapat diotomatisasi dan ditelusuri dengan jelas.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik dapat dilihat dari berbagai contoh yang kini banyak diterapkan oleh instansi-instansi guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu contohnya adalah penggunaan sistem antrean online yang memungkinkan masyarakat untuk

mendaftar dan memilih jadwal pelayanan tanpa harus menunggu lama di lokasi, sehingga proses menjadi lebih efisien dan nyaman. Selain itu, banyak instansi telah memanfaatkan aplikasi layanan berbasis *web* atau *mobile* untuk pengurusan administrasi, seperti: pembuatan surat, pengajuan perizinan, atau pengecekan data, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor. Teknologi informasi juga dimanfaatkan melalui sistem informasi manajemen yang membantu pegawai mengolah data dengan lebih cepat dan akurat, sehingga meminimalkan kesalahan dan mempercepat proses pelayanan. Tidak hanya itu, adanya layanan pengaduan digital melalui: *website* resmi, media sosial, atau aplikasi khusus memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan atau saran dengan lebih mudah dan transparan. Pemanfaatan teknologi berbentuk penyimpanan data elektronik dan sistem arsip digital juga membantu pegawai dalam menelusuri dokumen dengan cepat tanpa harus mencari secara manual. Dengan berbagai penerapan tersebut, terlihat jelas bahwa memanfaatkan teknologi informasi akan memberikan kemudahan bagi masyarakat sekaligus membantu pegawai bekerja secara lebih efektif dan efisien sehingga kualitas layanan secara keseluruhan menjadi lebih baik

## **PENUTUP**

Kualitas layanan merupakan aspek penting yang menentukan tingkat kepuasan dan juga kepercayaan masyarakat terhadap suatu instansi. Pelayanan yang baik tercermin dari kemampuan instansi dalam memberikan layanan secara cepat, tepat dan tentunya sesuai dengan harapan publik. Guna mewujudkan hal tersebut, pengawasan, semangat kerja pegawai dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi tiga faktor utama yang saling mendukung. Pengawasan berperan untuk memastikan bahwa setiap pegawai bekerja sesuai dengan prosedur dan menjaga profesionalitas dalam memberikan layanan. Semangat kerja pegawai turut mempengaruhi sikap, kedisiplinan, serta ketelitian mereka dalam melayani masyarakat. Sementara itu, pemanfaatan

teknologi informasi juga akan membantu mempercepat proses kerja serta menciptakan layanan yang lebih efisien dan *modern*. Ketiga faktor tersebut berkontribusi bersama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Ketika pengawasan berjalan dengan efektif maka pegawai akan memiliki motivasi atau semangat kerja yang tinggi, dan ketika teknologi informasi dimanfaatkan secara optimal maka instansi akan mampu menghasilkan layanan yang lebih baik, responsif, serta memuaskan bagi masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Miftahul, M., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 515-526
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3 (1).
- Jumiati, W. (2021). Pengaruh Semangat Kerja Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Hikma, N., Sellang, K., & Sani, Y. (2024). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Mario. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 11 (1).
- Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya (Doctoral dissertation, Stia Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya).
- Brata, A. A (2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Manajemen* (Edisi ke-13, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Nitisemito, A. S. (2013). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Ghalia Indonesia.
- Rahmawati, D. (2008). Analisis faktor-faktor yang berpengaruh

- terhadap pemanfaatan teknologi informasi. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 5 (1).
- Erawati, T., & Winangsit, W. (2019). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, pengendalian internal, dan komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi (Studi empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul). *Jurnal Akuntansi Pajak Dewantara*, 1 (1), 93–102.
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2 (1), 1–12.
- Wicaksono, K. W. (2018). Transforming The Spirit Of New Public Service Into Public Management Reform In Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2 (1), 24–33.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14 (4), 602–614.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3 (1), 73–85.
- Setyowati, S., & Meirinawati, M. (2021). Inovasi Program Sahaja (Satu Hari Jadi) Keliling dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*,
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati, M. (2018). *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Pelayanan Publik*
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2009). *Management*. Prentice Hall.
- Usman, H. (2013). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara* Vol, 6 (01).
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi pembuatan e-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1 (2), 82-93.

- Amhas, M. (2018). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3 (1), 136-149.
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As' ari, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14 (3), 266-274.
- Kurniasari, R. R. A., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 1 (3), 280-289.
- Beaty, S., & Oktarina, N. (2025). Digitalisasi Administrasi Kantor: Meningkatkan Efisiensi Dan Kualitas Layanan Di Era Digital. *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1, 137-157.
- Wijaya, E. W., & Oktarina, N. (2025). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Administratif Untuk Mendukung Layanan Kantor Yang Optimal. *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1, 196-217.