

Jurnal Leo.docx

by Twenty Oktavia Pujiliana

Submission date: 01-Sep-2025 03:13AM (UTC+0100)

Submission ID: 2739148412

File name: Jurnal_Leo.docx (61.54K)

Word count: 3524

Character count: 24693

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PERMENPAN RB NO. 6 TAHUN 2022 DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (KOMINFO) KABUPATEN TULUNGAGUNG

Leonardo Herwanda Putra.

Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Kadiri, Indonesia

Submitted: | Accepted: | Published:

Kata Kunci:

Kinerja;
Pelayanan Publik;
Permen PANRB No.
6 Tahun 2022,
ASN,;
Kominfo.

Keywords:

Performance;
Public Service;
Ministerial
Regulation PANRB
No. 6 of 2022;
Civil Servants;
Kominfo.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan Permenpan No. 6 Tahun 2022 di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Tulungagung. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggali permasalahan secara mendalam dan memperhatikan proses serta detail data yang dikaji. Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Kominfo Kabupaten Tulungagung. Indikator kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Permenpan No. 6 Tahun 2022 menjadi acuan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kominfo Tulungagung telah menjalankan tugasnya sesuai teori yang relevan, dengan jumlah pekerjaan yang memenuhi standar. Kinerja ASN dinilai baik, tetapi perlu peningkatan transparansi dengan sistem penilaian berbasis teknologi. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sangat penting sebagai cerminan profesionalisme. Kehadiran dan kerja sama juga berperan signifikan dalam efektivitas organisasi. Faktor pendukung meliputi infrastruktur teknologi, dukungan kebijakan, motivasi kerja, serta koordinasi antarinstansi. Faktor penghambatnya adalah keterbatasan anggaran dan resistensi terhadap perubahan teknologi. Dengan mengatasi hambatan ini, kinerja ASN dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan publik.

Abstract

This study aims to describe and analyze employee performance in public service implementation based on Ministerial Regulation No. 6 of 2022 at the Department of Communication and Informatics (Kominfo) of Tulungagung Regency. It also identifies supporting and inhibiting factors affecting employee performance in public service delivery.

The research method used is qualitative with a descriptive approach. This study explores issues in depth, focusing on processes and data details. The research location is the Department of Communication and Informatics of Tulungagung Regency. Performance indicators of Civil Servants (ASN) outlined in Ministerial Regulation No. 6 of 2022 serve as the research basis. Results indicate that the Department of Communication and Informatics of Tulungagung has performed its duties according to relevant theories, with work output meeting established standards. ASN performance is good but requires greater transparency through a technology-based evaluation system. Timely task completion reflects professionalism. Attendance and teamwork significantly impact organizational effectiveness. Supporting factors include IT infrastructure, policy support, work motivation, and inter-agency coordination. Inhibiting factors involve budget constraints and resistance to technological change. Addressing these issues can further optimize ASN performance in delivering public services.

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai pemerintahan memainkan peran penting dalam mencapai tujuan pembangunan dan pelayanan publik yang efektif. Pegawai pemerintahan merupakan sumber daya manusia yang menjalankan kebijakan, program, ²⁸ dan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas kinerja mereka sangat memengaruhi keberhasilan fungsi pemerintahan dalam berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan keamanan.

Dalam konteks birokrasi, kinerja pegawai pemerintahan sering kali dinilai dari efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi dalam pelaksanaan tugas mereka. Pemerintah, melalui berbagai kebijakan, seperti reformasi birokrasi, terus berupaya meningkatkan profesionalisme dan integritas para pegawai. ¹⁸ Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan aparatur negara yang bersih, kompeten, dan melayani masyarakat dengan lebih baik. Di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Tulungagung, upaya ini tercermin dalam komitmen pegawai untuk menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam setiap aspek pelayanan. Dengan mengedepankan transparansi dan akuntabilitas, Diskominfo berupaya menghadirkan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan

masyarakat, sekaligus mendorong budaya inovasi dan kolaborasi di antara pegawai. Melalui penerapan teknologi informasi yang efektif, Diskominfo Tulungagung berusaha untuk mewujudkan visi pemerintahan yang bersih dan efisien, sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah.

Namun, tantangan dalam peningkatan kinerja pegawai pemerintahan masih cukup kompleks. Beberapa masalah yang kerap muncul di antaranya adalah kurangnya kompetensi dan motivasi pegawai, budaya kerja yang kurang produktif, serta birokrasi yang lamban dan tidak fleksibel. Di sisi lain, tekanan publik terhadap transparansi dan akuntabilitas ²¹ semakin meningkat, seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang membuka ruang bagi masyarakat untuk mengawasi kinerja pemerintahan. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah telah menerapkan berbagai kebijakan, seperti sistem dalam rekrutmen dan promosi pegawai, pengembangan kompetensi melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan, serta penggunaan teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan pelayanan publik.

Dalam kesimpulannya, peningkatan kinerja pegawai pemerintahan menjadi salah satu prioritas strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien. Dengan pendekatan yang tepat, diharapkan para pegawai dapat berperan secara optimal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sekaligus mendukung pencapaian tujuan pembangunan nasional. ² Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, pembinaan pegawai perlu diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini dilakukan agar sumber daya manusia memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa, sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan perkembangan masyarakat..

⁵ Aparatur Sipil Negara (ASN) mencakup Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), yang bekerja pada instansi pemerintah. ASN diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki ⁹ jabatan pemerintahan atau tugas negara lainnya dengan gaji sesuai peraturan. PNS adalah warga negara Indonesia yang diangkat melalui seleksi untuk

melaksanakan tugas negara **dan** memberikan pelayanan publik. Kinerja ASN berperan penting dalam menentukan kualitas layanan publik dan pencapaian tujuan pemerintahan yang efektif dan efisien, sebagaimana dijelaskan oleh Mangkunegara (2005).

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996), kinerja individu dalam organisasi dipengaruhi oleh motivasi, kemampuan, dan persepsi terhadap tugas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja ASN ⁶ **tidak hanya bergantung pada** kemampuan teknis, **tetapi juga pada** faktor motivasi **dan pemahaman** terhadap tugas **yang** diemban. Robbins (2006) juga menekankan pentingnya faktor-faktor organisasi, seperti lingkungan kerja, kebijakan organisasi, dan dukungan pimpinan, dalam meningkatkan kinerja ASN. Penilaian kinerja yang efektif dan objektif menjadi kunci dalam mengembangkan karier ASN dan memperbaiki kompetensinya.

Dessler (2013) menyatakan bahwa sistem manajemen kinerja yang baik mencakup perencanaan, pemantauan, dan umpan balik konstruktif untuk meningkatkan kompetensi ASN. Wirawan (2009) menyarankan penggunaan indikator seperti ¹⁹ **kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, dan kemampuan bekerja sama** untuk mengukur **kinerja** ASN. Selain itu, Siagian (2002) menekankan bahwa kinerja ASN harus berfokus pada reformasi birokrasi, dengan menuntut ASN untuk memiliki kinerja profesional dan akuntabel. Namun, banyak tantangan yang harus dihadapi, seperti budaya kerja yang kaku dan rendahnya motivasi.

. Masalah yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja ASN termasuk keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, terutama dalam mengelola tugas-tugas yang kompleks di lingkungan Sekretariat Daerah. Program pelatihan yang tidak merata dan tidak berkelanjutan menjadi hambatan dalam mengadaptasi perubahan. Selain itu, motivasi kerja yang rendah akibat kurangnya penghargaan, insentif, dan peluang promosi juga memengaruhi kinerja ASN. Robbins (2006) menyebutkan bahwa motivasi kerja berperan penting dalam meningkatkan produktivitas individu dan organisasi.

Selain itu, sistem penilaian kinerja yang kurang optimal juga menghambat

kinerja ASN. Penilaian yang tidak jelas dan objektif membuat ASN tidak memiliki panduan yang jelas untuk meningkatkan kinerjanya. Distribusi beban kerja yang tidak merata di Sekretariat Daerah juga menjadi masalah, dengan beberapa ASN yang dibebani tugas berlebihan sementara lainnya tidak memiliki cukup pekerjaan. Ketidakmerataan ini dapat menurunkan efisiensi dan moral ASN. Gaya kepemimpinan yang kurang mendukung juga menjadi kendala, di mana pemimpin yang tidak memberikan arahan jelas atau kurang partisipatif dapat menurunkan semangat kerja ASN

Pemanfaatan teknologi informasi yang terbatas di instansi pemerintah, termasuk Sekretariat Daerah, memperlambat proses administrasi dan mengurangi efisiensi. Penggunaan metode konvensional dalam proses administrasi dan kurangnya integrasi sistem informasi menyebabkan pekerjaan menjadi lambat. Budaya birokrasi yang kaku dan terlalu formal juga menghalangi terciptanya lingkungan kerja yang dinamis dan produktif. Siagian (2002) menyarankan perubahan budaya birokrasi menjadi lebih fleksibel dan adaptif untuk mendukung reformasi dan meningkatkan kinerja ASN.

Upaya untuk meningkatkan kinerja ASN dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi, motivasi, sistem penilaian yang lebih jelas, serta adopsi teknologi yang lebih modern. Pengelolaan sumber daya manusia yang profesional dan adil akan memberikan rasa keadilan dan motivasi bagi ASN untuk bekerja lebih baik. ¹ Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja ASN di Sekretariat Daerah, khususnya terkait dengan ¹ faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja mereka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna untuk perbaikan sistem manajemen ASN dan meningkatkan pelayanan publik.

³ METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti mengidentifikasi, menggali, dan mengkaji permasalahan yang diteliti secara mendalam dengan memperhatikan proses serta detail data yang diteliti.

Sumber data primer penelitian ini adalah informan yang ditentukan

berdasarkan kriteria tertentu, yaitu mereka yang pernah melakukan atau terlibat dalam proses ² kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kabupaten Tulungagung. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, dengan kategori informan utama dan pendukung. Informan utama adalah mereka ³ yang memiliki jabatan penting dalam organisasi dan dapat memberikan informasi yang relevan, sedangkan informan pendukung memberikan informasi tambahan untuk memperkaya analisis.

²³ Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kabupaten Tulungagung, sebagai tempat ³³ pelaksanaan penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Fokus penelitian diarahkan pada indikator-indikator ⁷ kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagaimana diatur dalam Permen PANRB No. 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai ASN.

Dalam peraturan tersebut, kinerja ASN dinilai berdasarkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan, kualitas kerja, ketepatan waktu penyelesaian tugas, serta kemampuan kerja sama dalam tim. Efisiensi dan produktivitas menjadi aspek utama dalam penilaian kinerja, dengan mempertimbangkan faktor inisiatif individu dalam menyelesaikan pekerjaan dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dengan memahami indikator tersebut, ¹⁴ penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai di lingkungan KOMINFO Kabupaten Tulungagung.

¹ Informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1: Daftar Informan

NO	NAMA	JABATAN
1	Drs. Samrotul Fuad	Kepala Dinas
2	Hari Winarno, S.Pt., M.Si	Sekretaris Dinas
3	RR Sri Joeniastoeti, SE.	Kasubag Keuangan
4	Haryono, S.Sos., M.AP	Kepala Bidang Statistik dan Persandian
5	Bagus winarko, S.STP., MM.	Kepala Bidang Aplikasi Informatika
6	Fredi Praja Nugraha, SE	Pranata Humas Ahli Muda
7	Meina Hapsari Muchlisina, SM	Setda Bagian Organisasi (Analisis Kebijakan)
8	Medice, S.E, MM	BKPSDM Tulungagung (Analisis Kepegawaian Ahli Muda)

Teknik pengumpulan data merupakan bagian penting dalam penelitian, karena menentukan keberhasilan dalam memperoleh informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Kesalahan dalam penggunaan teknik pengumpulan data dapat berakibat pada ketidakakuratan hasil penelitian.¹¹ Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu dokumentasi, wawancara, dan observasi. Dokumentasi mencakup pengumpulan data dari berbagai dokumen, seperti peraturan, struktur organisasi, serta dokumen lain yang terkait dengan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung.² Wawancara dilakukan dengan berinteraksi langsung dengan informan yang memiliki pengalaman atau keterlibatan dalam penelitian ini,²² sedangkan observasi dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan untuk memverifikasi dan melengkapi hasil wawancara serta dokumentasi.

¹⁰ Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Uji keabsahan data mencakup credibility, transferability, dependability, dan confirmability. Credibility diuji melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, serta triangulasi yang mencakup triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Perpanjangan pengamatan memungkinkan peneliti untuk memastikan keakuratan data dengan kembali ke lapangan dan melakukan pengecekan ulang. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan teknik untuk memperoleh hasil yang lebih valid. Analisis kasus negatif juga dilakukan untuk mencari data yang bertentangan dengan temuan utama guna meningkatkan akurasi penelitian..

Transferability memastikan bahwa hasil penelitian dapat diterapkan dalam konteks yang berbeda. Dependability menilai konsistensi data dengan melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian, mulai dari pengumpulan hingga analisis data. Confirmability menguji objektivitas penelitian dengan memastikan bahwa hasil penelitian merupakan refleksi dari data yang dikumpulkan dan bukan opini subjektif peneliti. Membercheck juga dilakukan dengan meminta informan untuk meninjau kembali data yang telah dikumpulkan

guna memastikan kesesuaian dengan apa yang mereka maksudkan.

¹⁷ Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Setelah data terkumpul, data dianalisis dengan mendeskripsikan temuan penelitian dalam bentuk kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan yang jelas dan akurat mengenai fenomena yang diteliti. Dengan metode ini, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap aspek yang dikaji, terutama dalam menilai kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) di Kabupaten Tulungagung merupakan aspek krusial dalam upaya meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi informasi. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan komunikasi dan informasi, pegawai Diskominfo berperan penting dalam mengimplementasikan berbagai program digitalisasi, seperti e-Government dan inisiatif literasi digital. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang terampil, kesenjangan akses internet di daerah terpencil, serta kurangnya fasilitas pendukung. Selain itu, faktor motivasi, pelatihan, serta dukungan dari manajemen dan pimpinan juga berperan dalam memengaruhi kinerja pegawai.

Faktor yang memengaruhi kinerja mereka meliputi kompetensi teknis dalam bidang teknologi informasi, kemampuan analisis data, serta keterampilan dalam mengelola media komunikasi, baik digital maupun tradisional. Regulasi yang dinamis, seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta perkembangan keamanan siber menuntut pegawai untuk selalu mengikuti isu-isu terkini. Tantangan terbesar adalah menjaga kualitas layanan publik di tengah transformasi digital yang pesat, sambil memastikan keamanan data dan informasi. Selain itu, budaya kerja yang kolaboratif, pemanfaatan teknologi untuk efisiensi birokrasi, serta keterlibatan aktif dalam pengelolaan informasi publik sangat menentukan keberhasilan dinas ini dalam mendukung pemerintahan yang transparan, cepat, dan akuntabel.

Dalam aspek kuantitas pekerjaan, kinerja ASN dinilai dari kemampuannya

menyelesaikan tugas²⁶ sesuai dengan target yang telah ditetapkan dalam Rencana Kinerja Pegawai (RKP). Penilaian kuantitas dilakukan dengan membandingkan²⁹ jumlah pekerjaan yang telah diselesaikan dengan target yang telah dirumuskan sebelumnya. ASN dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal, meskipun tantangan seperti pekerjaan³¹ yang tidak selalu sesuai dengan latar belakang pendidikan kerap menjadi kendala dalam mencapai optimalisasi kinerja. Dalam hal ini, pengawasan dan sistem evaluasi kinerja berbasis teknologi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi kerja ASN.

Kualitas pekerjaan juga menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas pelayanan publik. ASN harus menghasilkan output yang tidak hanya sesuai dengan spesifikasi teknis, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap pencapaian target strategis organisasi. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan capaian aktual terhadap standar yang dirumuskan dalam RKP serta bukti hasil kerja yang dapat diverifikasi. Penerapan sistem e-Kinerja telah terbukti efektif di berbagai daerah dalam meningkatkan disiplin dan produktivitas pegawai, sehingga dapat dijadikan rujukan bagi Dinas Kominfo Tulungagung untuk memperbaiki sistem penilaian kerja..

Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas mencerminkan profesionalisme dan akuntabilitas ASN. Pegawai diharapkan menyelesaikan²⁷ pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan, karena keterlambatan dapat berdampak pada kelancaran alur kerja organisasi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Untuk meningkatkan disiplin waktu, perlu adanya sistem manajemen kerja yang lebih efektif, termasuk dorongan motivasi dan pengawasan yang lebih ketat dari pimpinan.

Selain itu, pengelolaan anggaran yang efisien menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan program kerja. Indikator biaya dalam PermenPANRB No. 6 Tahun 2022 menegaskan⁸ pentingnya penggunaan anggaran yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan⁸ organisasi. Evaluasi anggaran yang transparan dapat mendorong akuntabilitas dan memastikan bahwa dana yang digunakan benar-benar memberikan dampak yang optimal bagi pelayanan publik.

Dinas Kominfo Tulungagung telah menunjukkan upaya dalam meningkatkan kinerja pegawainya melalui supervisi yang baik dari Kepala Dinas serta dukungan terhadap efisiensi kerja. Namun, masih terdapat kendala seperti beban pekerjaan yang berlebihan, ketelitian yang menghambat kecepatan kerja, serta ketidakpastian biaya dalam pengembangan teknologi. Dengan manajemen yang lebih baik dan strategi yang tepat, diharapkan kinerja ASN di Dinas Kominfo dapat terus meningkat, sehingga pelayanan publik di Kabupaten Tulungagung semakin efektif dan berkualitas.

¹² **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan RB No. 6 Tahun 2022 Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Tulungagung.

Dari indikator kerangka berpikir sesuai dengan rumusan masalah yaitu:

1. Kuantitas, bahwa kinerja ASN pada Dinas Kominfo Tulungagung telah berjalan dengan baik, ditunjukkan melalui pencapaian target pekerjaan yang direncanakan.
2. Kualitas yang dihasilkan oleh individu maupun kelompok, telah memenuhi persyaratan standar pekerjaan yang telah ditetapkan.
3. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan atau tugas adalah hal yang sangat penting. ASN dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan, mencerminkan profesionalisme dan akuntabilitas. Ketepatan waktu memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Biaya diskominfo telah mengelola anggaran dengan efisien melalui perencanaan yang matang, sehingga anggaran digunakan sesuai kebutuhan kegiatan, pengeluaran biaya berbasis indikator yang jelas dan realistis. Dimana, dari indikator biaya dalam PermenPANRB No. 6 Tahun 2022 adalah bahwa pengelolaan anggaran yang efisien dan efektif sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan atau program pemerintahan. Indikator biaya yang tercantum dalam peraturan ini bertujuan untuk memastikan

penggunaan sumber daya yang optimal dengan hasil yang maksimal, mengurangi pemborosan, serta meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran

2. Faktor pendukung Kinerja Pegawai Di Dinas Komunikasi dan Informatika:

Faktor-faktor pendukung seperti supervisi yang baik, prioritas pada kualitas, pengorganisasian yang efektif, dan perencanaan anggaran yang matang sangat membantu dalam meningkatkan kinerja Dinas KOMINFO.

3. Faktor penghambat ⁴ Kinerja Pegawai Di Dinas Komunikasi dan Informatika:

Seperti beban pekerjaan ⁴ yang berlebihan, ketelitian yang mempengaruhi kecepatan kerja, dan ketidakpastian biaya dalam pengembangan teknologi, masih perlu dikelola dengan lebih baik agar kinerja ASN di Dinas KOMINFO semakin optimala dan terus ³² memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat Kabupaten Tulungagung

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, serta faktor pendukung dan penghambat yang telah diidentifikasi, terdapat beberapa saran ⁴ untuk meningkatkan kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kabupaten Tulungagung:

1. Untuk mengatasi tantangan terkait beban pekerjaan yang berlebihan, terutama bagi Kepala Bidang Aplikasi Informatika yang menangani beberapa proyek sekaligus, disarankan untuk melakukan penyesuaian atau pembagian tugas yang lebih efisien. Penggunaan sumber daya yang optimal dan pemantauan progres proyek yang lebih intensif dapat membantu mengurangi beban kerja dan meningkatkan kecepatan serta kualitas pekerjaan.
2. **Kolaborasi dan komunikasi yang lebih efektif dapat** meningkatkan komunikasi antar bagian serta memperkuat kerjasama antar instansi dapat

lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Penetapan prioritas yang jelas, serta penataan jadwal kerja yang lebih terorganisasi, dapat membantu pegawai untuk lebih fokus dan mengurangi potensi keterlambatan dalam penyelesaian tugas.

REFERENSI

- . Dariansyah, D., Novriany, N., & Syahid, S. (2020). Pengaruh Displin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta. *Sosio E-Kons*, 12(02), 195.
<https://doi.org/10.30998/sosioekons.v12i02.6311>
- Irwan, Hari, & Maryadi. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai aparatur sipil negara pada Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu. *Jurnal The Manusagre*, 2(1), 336–346.
- Jumayanti, Sugianor, N. M. A. (2024). Kinerja pegawai pada dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten balangan. *JKP*, 1(2), 373–380.
- Latifah, L., Fatmawati, F., Ilham, I., & Gafur, A. (2023). Penerapan Sistem Kinerja Berbasis E-Kinerja Pada Pemerintahan Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 1–19. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i1.1830>
- Nugraha, A., Aneta, A., & Mozin, S. Y. (2020). EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO. *JAMBURA (Journal Administration and Public Service*, 1(1).
- Paat, R. F., Mantiri, M. S., & Sampe, S. (2021). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Sarongsong Kecamatan Airmadidi. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–8.
[https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/35654/33350#:~:text=Kinerja Menurut Moeheriono \(2012%3A95,melalui perencanaan strategis suatu organisasi.](https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/35654/33350#:~:text=Kinerja Menurut Moeheriono (2012%3A95,melalui perencanaan strategis suatu organisasi.)
- Ritonga, S., & Lubis, K. (2024). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang Analysis of the performance of sub-district state civil servants (ASN) in public services in Sibolangit sub-district*, *Deli Se*. 6(1), 85–91.
<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v6i1.3804>
- Sri Undayani, N. K., & Raka, A. A. G. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Klungkung. *Jurnal Widya Publika*, 8(1), 91–116. <https://doi.org/10.47329/widyapublika.v8i1.643>
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2014). *Principles of marketing*. Pearson Australia.
- Ganguli, S., & Roy, S. K. (2010). Service quality dimensions of hybrid services. *Managing*

- Service Quality: An International Journal*, 20(5), 404–424.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares, konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program Smartpls 3.0 untuk penelitian empiris. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. ESENSI.
- Griffin, J. (2009). *Taming the search-and-switch customer: earning customer loyalty in a compulsion-to-compare world*. John Wiley and Sons.
- Grougiou, V., & Pettigrew, S. (2011). Senior customers' service encounter preferences. *Journal of Service Research*, 14(4), 475–488.
- Kheng, L., Mahamad, O., Ramayan, T., & Mosahab, R. (2010). The impact of service quality on customer satisfaction. A study of banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 2(2), 200–209.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing* (9th ed.). Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Global Marketing Management 14 th Edition. In *Management Decision* (14 th, Vol. 48, Issue 8). Prentice Hall/Financial Times. <https://doi.org/10.1108/00251741011076816>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management 15th Global Edition. In *England: Pearson Educationn Limited*. <https://app.luminpdf.com/viewer/99cAGZGug6i5d4dsL>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Manceau, D. (2016). Marketing Management, 15e édition. In *New Jersey: Pearson Education*.
- Lovelock, C., & Patterson, P. (2015). *Services marketing*. Pearson Australia.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ketiga). Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, J. (2010). Pengertian dasar structural equation modeling (SEM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 10(3).
- Stefanie, K., Suryani, E., & Maharani, A. (2020). Flexible work arrangement, work life balance, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan pada situasi Covid-19. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 1725–1750.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan). *Metode Penelitian Pendidikan*.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. In *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F., & Tjiptono, F. (2012). Service management: mewujudkan layanan prima / Fandy Tjiptono. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono*. <https://doi.org/10.1519/IPT.0b013e31826e7d33>
- Wibisono, D. (2005). Metode penelitian & analisis data. Jakarta: Salemba Medika.
- Wiguna, F. A., & Permana, E. P. (2019). Dinamika Industry Tenun Ikat ATBM Bandar Kidul Kediri Jawa Timur. *Efektor*, 6(2), 120–126.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services marketing*. World Scientific Publishing Company.

ORIGINALITY REPORT

21 %

SIMILARITY INDEX

19 %

INTERNET SOURCES

12 %

PUBLICATIONS

5 %

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

ojs.unik-kediri.ac.id

Internet Source

5 %

2

journal.lppmunindra.ac.id

Internet Source

2 %

3

eprints.unram.ac.id

Internet Source

1 %

4

journal.yrpiiku.com

Internet Source

1 %

5

eprints.ipdn.ac.id

Internet Source

1 %

6

gtcultura.com

Internet Source

1 %

7

Submitted to Universitas Pertamina

Student Paper

1 %

8

Airlangga Surya Kusuma, Fadhli Suko Wiryanto, Purwanto Widodo. "Analisis Kontroversi Aksi Cepat Tanggap Berdasarkan Perspektif Maqashid Syariah", Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi, 2024

Publication

<1 %

9

Wahyu Widayat. "Pengelolaan Pegawai Honorer Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta", Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah, 2022

Publication

<1 %

10	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
11	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	<1 %
12	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	<1 %
13	core.ac.uk Internet Source	<1 %
14	123dok.com Internet Source	<1 %
15	Yusril Ihza Mahendra, Dwi Maharani. "Studi Kasus Pola Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provisi Sumatera Selatan", Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting, 2023 Publication	<1 %
16	journal.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
17	unars.ac.id Internet Source	<1 %
18	www.kompasiana.com Internet Source	<1 %
19	Chessy Jenifer Gerung, Lucky O. H. Dotulong, Michael Ch Raintung. "ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA PNS DAN THL PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MINAHASA DI MASA PANDEMI COVID-19", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2022 Publication	<1 %

20	jurmafis.untan.ac.id Internet Source	<1 %
21	pengetahuan-cybercrime-cyberlaw.blogspot.com Internet Source	<1 %
22	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
23	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
24	Endik Eko Wahyudi. "IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI SOSIAL NOMOR 3 TAHUN 2021 TENTANG DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL", Jurnal Interaksi : Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik, 2024 Publication	<1 %
25	journals.ldpb.org Internet Source	<1 %
26	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
27	repo.undiksha.ac.id Internet Source	<1 %
28	search.jogjalib.com Internet Source	<1 %
29	Evi Sofiati. "PENGARUH REWARD DAN PUNISHMENT TERHADAP KINERJA PEGAWAI", Ekono Insentif, 2021 Publication	<1 %
30	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %
31	mipa.ugm.ac.id Internet Source	<1 %

32 repository.usu.ac.id <1 %
Internet Source

33 repository.ub.ac.id <1 %
Internet Source

34 text-id.123dok.com <1 %
Internet Source

35 Hutomo Kurniawan, Ambyah Atas Aji.
"PENGARUH MOTIVASI KERJA, DISIPLIN KERJA,
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN SRAGEN", WIJoB -
Widya Dharma Journal of Business, 2022 <1 %
Publication

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On