
KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PUBLIK BAGIAN UMUM DAN SURAT-MENYURAT SEKRETARIAT DAERAH KOTA KEDIRI

Thoriq Faqih¹⁾, *Suwarno²⁾

1), 2) Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Kediri, Indonesia

*Email Korespondensi: suwarno@unik-kediri.ac.id

Diterima Redaksi: 22-04-2024 | Selesai Revisi: 28-04-2024 | Diterbitkan Online: 29-04-2024

Abstrak

Penelitian ini mencoba menggambarkan dan menganalisis peran serta kontribusi pegawai pelayanan publik dalam mencapai tujuan pelayanan yang optimal. Hasil penelitian ini menyoroti beberapa temuan penting. Pertama, produktivitas pegawai di sektor Bagian Umum dan Surat-Menyurat masih memerlukan optimisasi. Koordinasi internal dan pengelolaan waktu menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan produktivitas ini. Kedua, respons terhadap permintaan masyarakat masih memiliki ruang untuk diperbaiki, khususnya dalam hal kecepatan dan kejelasan tanggapan. Ketiga, kemampuan berinovasi dalam proses pelayanan dinilai kurang, menandakan perlunya peningkatan dalam mengadopsi teknologi dan praktik terbaru. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini berupaya mengatasi beberapa tantangan dalam meningkatkan kinerja pegawai pelayanan publik. Pertama, diperlukan peningkatan pelatihan dan pengembangan untuk memperkuat kapasitas teknis dan interpersonal pegawai. Kedua, implementasi teknologi informasi dapat mempercepat respons terhadap permintaan masyarakat dan membantu dalam pemantauan kinerja. Ketiga, perlu adanya langkah-langkah konkret dalam meningkatkan koordinasi dan komunikasi internal, termasuk pembentukan tim lintas unit kerja.

Kata Kunci; Pelayanan Publik; Surat-menyurat; Kinerja Pegawai

Abstract

This research adopts a qualitative approach using observation, in-depth interviews, and document analysis. The data collected was analyzed through a performance evaluation framework, taking into account factors such as productivity, responsiveness to public demand, effectiveness of internal coordination, and the ability to innovate in the service process. Through this approach, this study attempts to describe and analyze the role and contribution of public service employees in achieving optimal service goals. The results of this study highlight several important findings. First, employee productivity in the General and Correspondence Department sector still requires optimization. Internal coordination and time management are key factors in efforts to improve this productivity. Second, the response to public requests still has room for improvement, particularly in terms of the speed and clarity of responses. Third, the ability to innovate in the

service process is considered lacking, signaling the need for improvement in adopting the latest technologies and practices. The recommendations generated from this research seek to address some of the challenges in improving the performance of public service employees. First, increased training and development is needed to strengthen the technical and interpersonal capacity of employees. Second, the implementation of information technology can speed up responses to public requests and assist in performance monitoring. Third, concrete steps are needed to improve internal coordination and communication, including the formation of cross-work unit teams.

Keywords: *Public Service; Correspondence; Civil Servant Employee*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2010). Pelayanan publik dapat berupa pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, humas dan protokoler, surat-menyurat bahkan hingga pelayanan keamanan dan pertahanan negara (Kuncoro, 2009). Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, efektif, dan efisien untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah, pelayanan publik di Indonesia diatur oleh undang-undang yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan dan kebijakan publik (Prabowo, 2022).

Pelayanan publik yang baik memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara. Negara memiliki kepentingan yang besar dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, antara lain (Nawawi, 2012),¹ Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Pelayanan publik yang baik dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, negara perlu memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam bidang pendidikan, kesehatan, transportasi. ² Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap negara Pelayanan publik yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap negara. Jika masyarakat merasa bahwa negara memberikan pelayanan publik yang baik dan memadai, maka mereka akan merasa dihargai dan diakui oleh negara. ³ Meningkatkan daya saing negara Negara yang mampu memberikan pelayanan publik yang baik akan memiliki daya saing yang tinggi. Hal ini karena pelayanan publik yang baik dapat membantu

meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup masyarakat, sehingga negara dapat berkembang dengan lebih baik.⁴ Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan Pelayanan publik yang baik juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Jika masyarakat merasa bahwa negara memberikan pelayanan publik yang baik, maka mereka akan lebih aktif terlibat dalam proses pembangunan dan berkontribusi untuk kemajuan negara. Oleh karena itu, penting bagi negara untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan memadai bagi masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas dan kinerja instansi pemerintah atau lembaga publik dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, pelayanan publik yang cepat, efektif, dan efisien menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan (Sukantar et al., 2017). Sebagai institusi yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama dari pelayanan publik, karena pelayanan publik harus memberikan manfaat dan keuntungan bagi masyarakat secara langsung (Fatmawati & Mashuri, 2019).

Sementara itu kinerja pegawai adalah ukuran atau evaluasi atas sejauh mana seorang pegawai telah mencapai tujuan kerja yang telah ditetapkan (Nursam, 2017). Kinerja pegawai juga mencakup aspek kualitas dan kuantitas dalam menjalankan tugasnya serta kemampuan untuk memenuhi harapan atasan dan masyarakat (Kusmaningtyas, 2018). Kinerja pegawai memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan publik karena pegawai yang memiliki kinerja yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, pegawai yang memiliki kinerja buruk cenderung memberikan pelayanan yang kurang memuaskan. Pegawai yang memiliki kinerja baik dalam pelayanan publik adalah mereka yang mampu memberikan pelayanan secara profesional, efektif, dan efisien. Mereka harus memiliki kompetensi dan keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugasnya serta mampu memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan (Komara, 2019).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka penting bagi instansi pemerintah atau lembaga publik untuk memperhatikan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan sumber daya manusia dan peningkatan kualitas pelatihan pegawai. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik yang diberikan dapat semakin baik dan memenuhi harapan masyarakat. Kinerja pegawai yang baik dapat diukur dari sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat. Pegawai yang memiliki kinerja baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan profesional.

Dalam pelayanan publik, pegawai bertindak sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kinerja mereka akan sangat mempengaruhi bagaimana pelayanan publik tersebut akan diterima oleh masyarakat. Jika pegawai memiliki kinerja yang buruk, maka pelayanan publik yang diberikan cenderung tidak memuaskan dan kurang efektif.

Oleh karena itu, penting bagi instansi pemerintah atau lembaga publik untuk memperhatikan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Upaya perbaikan kinerja pegawai dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan serta peningkatan motivasi bagi pegawai. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik yang diberikan dapat semakin baik dan memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari beberapa indikator seperti (Mahsun, 2006).¹ Ketersediaan dan aksesibilitas: Pelayanan publik yang baik harus mudah diakses oleh masyarakat dan tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat.² Responsif: Pelayanan publik yang baik harus memberikan respons cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. ³ Kualitas: Pelayanan publik yang baik harus memberikan kualitas yang memadai, layanan yang terbaik dan berkualitas harus diberikan kepada masyarakat.⁴ Transparansi: Pelayanan publik yang baik harus bersifat terbuka, jujur dan transparan dalam menjalankan tugasnya.⁵ Akuntabilitas: Pelayanan publik yang baik harus memiliki akuntabilitas yang tinggi, sehingga dapat dipertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat.

Dengan memberikan pelayanan publik yang baik, maka masyarakat akan merasa puas dan terbantu dengan layanan yang diberikan. Hal ini dapat meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan instansi yang memberikan pelayanan publik. Sehingga dapat memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah dalam mencapai tujuan bersama untuk membangun negara yang lebih baik.

Pelayanan publik pada bagian umum dan surat menyurat Sekretariat Daerah adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang terkait dengan administrasi pemerintahan. Pelayanan publik ini memiliki peran penting dalam menjaga keberlangsungan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi atau mengajukan permohonan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, artinya penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya tingkah laku, cara pandang, motivasi dan sebagainya secara menyeluruh dan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu kejadian-kejadian khusus yang alamiah. Artinya pendekatan dalam penelitian ini tidak menggunakan angka-angka (Bungin, 2019)

Pada umumnya penelitian terbagi atas dua jenis, yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif, dimana keduanya memiliki karakteristik yang berbeda. Sedangkan penelitian kualitatif, menurut Bodgan dalam (Gunawan, 2013) seorang pakar ilmu sosial, dalam bukunya *Introduction To Qualitative Research Methods* yang dialih bahasakan oleh Arif Furchan seorang pakar ilmu sosial, bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data yang deskriptif, ucapan atau tulisan yang dapat diamati dari orang-orang itu sendiri. Menurut mereka pendekatan ini langsung menunjukkan setting dan individu-individu dalam setting itu secara keseluruhan subyek penyelidikan baik berupa orang ataupun individu, tidak dipersempit menjadi variabel yang terpisah atau menjadi hipotesis, melainkan dipandang sebagai bagian dari suatu keseluruhan.

Lokus Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kota Kediri dalam memberikan pelayanan terkait surat menyurat. Adapun yang menjadi alasan penelitian ini dilaksanakan

di Sekretariat Daerah Kota Kediri untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan surat-menyurat.

Fokus Penelitian

Agar data yang dikumpulkan memiliki ketepatan yang akurat dalam upaya menganalisis dan menjawab berbagai masalah dalam penelitian ini maka diperlukan fokus penelitian. Penelitian ini memfokuskan tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Sekretariat Daerah Kota Kediri (Dwiyanto, 2021) yang meliputi: 1 Produktivitas 2 Kualitas 3 Responsivitas 4 Akuntabilitas.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (*interview*), dokumentasi dan gabungan ketiganya. Menurut (Sugiyono, 2016) keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Peneliti dapat melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, mampu mengamati situasi sosial yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya. Peneliti tidak akan mengakhiri fase pengumpulan data sebelum peneliti yakin bahwa data yang terkumpul dari berbagai sumber yang berbeda dan terfokus pada situasi sosial yang diteliti mampu menjawab rumusan masalah dari penelitian, sehingga ketepatan dan kredibilitas tidak diragukan oleh siapapun. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memfokuskan tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Sekretariat Daerah Kota Kediri (Dwiyanto, 2021) yang meliputi:

1. Produktivitas

Produktivitas berasal dari kata bahasa Inggris *productivity* yang merupakan gabungan dari dua kata, yaitu *product* dan *activity*. Jika dilihat berdasarkan asal katanya, produktivitas memiliki arti suatu bentuk aktivitas yang dilakukan untuk menghasilkan produk barang atau jasa. Secara umum, produktivitas adalah kemampuan setiap orang,

sistem, atau suatu perusahaan dalam menghasilkan produk barang atau jasa dengan cara memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien.

Arti kata produktivitas sendiri masih memiliki nilai yang sama dengan daya produksi dan keproduktifan. Kata tersebut sering digunakan untuk menilai tingkat efisiensi mesin, pabrik, perusahaan, sistem atau seseorang dalam mengubah input menjadi output yang diinginkan.

2. Kualitas

Pengertian Kualitas Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Dibawah ini dikemukakan pengertian kualitas dari lima pakar TQM (Nasution, 2019).

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas merujuk pada kewajiban seseorang atau organisasi untuk bertanggung jawab atas tindakan, keputusan, dan hasil dari tindakan atau keputusan tersebut. Secara lebih rinci, akuntabilitas mencakup beberapa aspek penting yang perlu dipahami dengan baik: 1 Kewajiban Pertanggungjawaban: Akuntabilitas berarti memiliki tanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil. Ketika seseorang atau organisasi bertanggung jawab, mereka diharapkan untuk memahami konsekuensi dari tindakan mereka dan siap menerima akibatnya, baik itu positif atau negatif. 2 Transparansi: Akuntabilitas membutuhkan transparansi dalam tindakan dan keputusan. Ini berarti berbagi informasi yang relevan dan tepat waktu dengan pihak-pihak yang berkepentingan, seperti pemangku kepentingan (stakeholder), masyarakat umum, atau anggota organisasi, sehingga mereka dapat mengevaluasi kinerja dan hasil. 3 Standar dan Kriteria: Akuntabilitas memerlukan adanya standar dan kriteria yang jelas untuk menilai kinerja dan hasil. Standar ini harus dipahami oleh semua pihak yang terlibat sehingga dapat menjadi acuan dalam mengevaluasi kinerja dan mencapai tujuan. 4 Pelaporan dan

Evaluasi: Akuntabilitas melibatkan pelaporan yang teratur dan komprehensif tentang kinerja dan hasil. Dengan pelaporan yang tepat waktu dan jujur, pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengidentifikasi masalah dan peluang untuk perbaikan.⁵ Konsekuensi: Akuntabilitas berarti ada konsekuensi atas tindakan atau keputusan yang diambil. Jika hasilnya positif, bisa ada pujian atau penghargaan. Namun, jika hasilnya negatif atau keputusan tidak tepat, ada tanggung jawab untuk memperbaikinya dan menghadapi akibat dari kesalahan tersebut.⁶ Otoritas dan Kewenangan: Akuntabilitas melibatkan pemahaman yang jelas tentang otoritas dan kewenangan yang dimiliki oleh individu atau organisasi. Ini membantu dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab atas tindakan atau keputusan tertentu.⁷ Tindakan Korektif: Akuntabilitas berarti mengambil tindakan korektif ketika diperlukan. Jika terjadi kesalahan atau ketidaksempurnaan, tindakan korektif harus diambil untuk memperbaikinya dan mencegahnya terulang di masa depan.⁸ Pemenuhan Harapan: Akuntabilitas berarti memenuhi harapan dan komitmen yang telah diambil. Ini mencakup mencapai tujuan, mematuhi peraturan, dan memenuhi tanggung jawab sosial dan lingkungan.

Faktor – Faktor Pendorong Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Bagian Umum Dan Surat Menyurat Sekretariat Daerah Kota Kediri.

Penjelasan mengenai faktor-faktor pendorong terhadap kinerja pegawai pelayanan publik bagian umum dan surat menyurat di sekretariat daerah Kota Kediri dapat diuraikan sebagai berikut:¹ Kebijakan dan Manajemen SDM: Kinerja pegawai dipengaruhi oleh kebijakan dan manajemen sumber daya manusia yang diterapkan oleh pemerintah daerah. Jika ada kebijakan yang mendukung pengembangan kompetensi, insentif yang adil, dan peluang promosi berdasarkan prestasi, pegawai akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang baik.² Sumber Daya dan Sarana Prasarana: Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti teknologi informasi, infrastruktur komunikasi, dan fasilitas kerja yang memadai akan meningkatkan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan publik.³ Kompetensi dan Pelatihan: Pegawai yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya akan lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Pelatihan dan pengembangan kompetensi juga penting untuk memastikan pegawai mengikuti perkembangan terkini dalam bidangnya.⁴ Motivasi dan Semangat Kerja:

Motivasi yang tinggi dan semangat kerja yang kuat akan mendorong pegawai untuk berkinerja tinggi dan berkomitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.⁵ Keadilan dan Transparansi: Keadilan dalam sistem penghargaan dan sanksi, serta transparansi dalam proses kerja akan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan merangsang pegawai untuk bekerja lebih baik.⁶ Kepemimpinan yang Efektif: Peran pimpinan dalam memberikan arahan yang jelas, memberikan dukungan, dan memfasilitasi pegawai akan sangat mempengaruhi kinerja mereka. Kepemimpinan yang efektif dapat membawa dampak positif bagi semangat dan kinerja pegawai.⁷ Beban Kerja yang Wajar: Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan stres dan kelelahan, sehingga berdampak negatif pada kinerja pegawai. Pemerintah daerah harus memastikan alokasi tugas yang wajar agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.⁸ Lingkungan Kerja yang Positif: Lingkungan kerja yang mendukung dan menyenangkan akan meningkatkan motivasi dan produktivitas pegawai. Kolaborasi, dukungan antar rekan kerja, dan suasana kerja yang positif dapat mempengaruhi kinerja secara keseluruhan.⁹ Penghargaan atas Kinerja: Pengakuan dan penghargaan terhadap kinerja yang baik akan memperkuat motivasi pegawai untuk terus memberikan pelayanan publik yang berkualitas.¹⁰ Kepuasan Kerja: Tingkat kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja mereka. Pemerintah daerah harus berupaya menciptakan lingkungan kerja yang memenuhi kebutuhan dan harapan pegawai agar dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dalam upaya menerobos tantangan dan mencapai transformasi yang lebih baik, Sekretariat Daerah Kota Kediri melakukan analisis mendalam terhadap faktor-faktor pendorong yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Melalui analisis tersebut, diuraikan beberapa aspek kunci yang memiliki peran sentral dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Salah satu faktor utama yang menjadi perhatian adalah kebijakan dan manajemen sumber daya manusia (SDM). Pemerintah daerah menyadari bahwa kebijakan yang mendukung pengembangan kompetensi, memberikan insentif yang adil, dan memberikan peluang promosi berdasarkan prestasi akan berdampak besar pada motivasi pegawai. Ketika

pegawai merasa diakui dan mendapatkan penghargaan atas kinerja mereka, mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Ketersediaan sumber daya dan sarana prasarana yang memadai juga menjadi poin penting dalam analisis ini. Sekretariat Daerah Kota Kediri menyadari bahwa teknologi informasi, infrastruktur komunikasi, dan fasilitas kerja yang memadai adalah elemen krusial dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Kehadiran teknologi yang canggih dan up-to-date memungkinkan pegawai untuk menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih mudah dan efisien.

Tidak kalah pentingnya adalah aspek kompetensi dan pelatihan. Pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan tugasnya akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan efektif. Oleh karena itu, Sekretariat Daerah Kota Kediri memastikan bahwa pegawai mendapatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala agar mereka dapat selalu mengikuti perkembangan terkini dalam bidangnya.

Di samping itu, motivasi dan semangat kerja pegawai menjadi salah satu fokus penting dalam upaya transformasi kinerja. Semangat kerja yang tinggi dan motivasi yang kuat akan mendorong pegawai untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah menciptakan lingkungan kerja yang menginspirasi, mendukung, dan memberikan ruang bagi inisiatif pegawai. Dukungan dan apresiasi dari pimpinan menjadi dorongan positif dalam meningkatkan semangat dan dedikasi pegawai. Tidak hanya itu, aspek keadilan dan transparansi juga menjadi perhatian serius dalam analisis ini. Pemerintah daerah menyadari bahwa penilaian kinerja harus didasarkan pada kriteria yang jelas dan objektif. Proses kerja yang adil dan transparan menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Peran pimpinan dalam mengarahkan dan memfasilitasi pegawai juga menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan. Kepemimpinan yang efektif akan memberikan dorongan positif pada semangat dan kinerja pegawai. Pimpinan di Sekretariat Daerah Kota Kediri sadar akan tanggung jawab mereka untuk memberikan arahan yang jelas, memberikan dukungan, dan memfasilitasi agar pegawai dapat menjalankan tugas dengan baik.

Selanjutnya, penting bagi pemerintah daerah untuk memastikan beban kerja yang wajar bagi pegawai. Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan stres dan kelelahan, sehingga berdampak negatif pada kinerja pegawai. Oleh karena itu, alokasi tugas harus diperhatikan secara seksama agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa merasa terbebani.

Lingkungan kerja yang mendukung dan positif juga menjadi faktor yang tak kalah penting. Sekretariat Daerah Kota Kediri menyadari bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan dan kolaboratif akan meningkatkan motivasi dan produktivitas pegawai secara keseluruhan. Dukungan antar rekan kerja dan suasana kerja yang positif dapat mempengaruhi kinerja secara positif.

Selain itu, penghargaan atas kinerja yang baik juga menjadi motivasi tambahan bagi pegawai. Pengakuan dan penghargaan terhadap kinerja yang baik akan memperkuat motivasi pegawai untuk terus memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Terkait kepuasan kerja, Sekretariat Daerah Kota Kediri menyadari bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja mereka. Oleh karena itu, pemerintah daerah berupaya menciptakan lingkungan kerja yang memenuhi kebutuhan dan harapan pegawai agar mereka dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

KESIMPULAN

Kinerja pegawai pelayanan Publik bagian Umum dan surat menyurat di Sekretariat Daerah Kota Kediri dapat dianggap unggul dan baik. Temuan-temuan ini memberikan bukti nyata bahwa pegawai telah berkontribusi secara positif dalam menjalankan tugas-tugas administratif dan pelayanan public berikut bukti konkret

- a. Produktivitas pegawai bagian surat menyurat dan umum mampu mengoperasikan tugas-tugas mereka dengan tingkat efisiensi yang tinggi. Proses penanganan surat, pengarsipan, dan distribusi dilakukan dengan cepat dan akurat, menghindari potensi keterlambatan atau kesalahan dalam pelayanan.
- b. Pegawai telah memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Pegawai memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan berbagai pihak. Kemampuan ini memastikan informasi yang disampaikan dan diterima secara akurat dan efektif. Selain itu, pegawai telah menerapkan teknologi dan

sistem informasi dengan efektif dalam mendukung tugas-tugas administratif. Hal ini menghasilkan efisiensi tambahan dan peningkatan akurasi dalam proses kerja. Adanya kerja sama yang baik antara pegawai bagian surat menyurat dan umum dengan bagian-bagian lain di Sekretariat Daerah. Kolaborasi ini berkontribusi pada pengelolaan informasi yang lebih baik dan koordinasi yang lebih lancar.

- c. Respons cepat terhadap permintaan informasi, penanganan pertanyaan dengan jelas, dan penanganan keluhan secara profesional adalah indikator nyata dari kinerja yang baik.
- d. Akuntabilitas pegawai ditunjukkan dari pegawai yang berkomitmen untuk menjalankan tugas dengan integritas, transparansi, dan siap untuk menerima tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Dengan demikian dapat merumuskan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam mencapai transformasi pelayanan publik yang lebih baik. Dalam upaya untuk menerobos tantangan, peran kunci kepemimpinan dalam memberikan arahan yang jelas dan dukungan, serta fokus pada pengembangan kompetensi dan kesejahteraan pegawai akan menjadi dasar untuk mencapai hasil yang lebih baik dalam memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil memberikan dampak positif pada kinerja pegawai dan masyarakat secara keseluruhan.

REFERENSI

- Bungin, B. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer*.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- Fatmawati, E., & Mashuri, M. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Di Bagian Umum Dan Perlengkapan Sub Bagian Tata Usaha Dan Kepegawaian Pemerintah Kabupaten Trenggalek. *Mediasosian*, Vol. 3(1), hal. 34-49.
- Gunawan, I. (2013). Metode penelitian kualitatif. *Jakarta: Bumi Aksara*, 143.
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73–84.

- Kuncoro, M. (2009). *Transformasi Pertamina: dilema antara orientasi bisnis & pelayanan publik*. Galangpress Group.
- Kusmaningtyas, A. (2018). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Pemerintah Kota Mataram. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 18(4), 487–506.
- Mahsun, M. (2006). Pengukuran kinerja sektor publik. *Yogyakarta: BPFE*.
- Nasution, D. A. D. (2019). *AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK:(Mahir dalam Perencanaan dan Penganggaran Keuangan Daerah)*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Nawawi, J. (2012). Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 19.
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>
- Prabowo, H. (2022). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bimedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. PT. Alfabet.
- Sukantar, S., Wening, N., & Suhartono, S. (2017). *STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KECAMATAN MUNTILAN KABUPATEN MAGELANG*. STIE Widya Wiwaha.